



The Canonical Correlation Analysis between Factors Affecting The Using of Virtual Office Technology and Employee Engagement in The Transport and Logistics Industry

Rujipas Prachathai*, Santidhorn Pooripakdee**, Rapeephat Srisilaruk***

Received: October 30, 2024, Revised: January 3, 2025, Accepted: January 17, 2025

Abstract

This research aims to study the canonical relationship between factors affecting the using of virtual office technology and employee engagement in the transportation and logistics industry. The 400 sample were selected from employees working in the transport and logistics industries whom working under virtual office policies in Bangkok and its vicinity by convenient sampling method. The authors, questionnaires were used to collect the data which analyze by using descriptive statistics as frequency, percentage, mean, standard deviation and the canonical correlation analysis.

The results showed that the factors affecting the use of virtual office technology were very high correlated with the organizational engagement of employees in the transportation and logistics industry (canonical coefficient of .727). Factors affecting the use of virtual office technology canonical weight was between .538 and .811, with the sample most concerned about Perceived of ease of use. The factor of organizational engagement of personnel has a canonical weight between .564-.764, with the sample focusing most on Stay with the organization. In conclusion, in order to implementing the policy of using virtual office technology in the organization. Executives need to take into account the ease of using information technology in the operation of personnel, facilities and resources that will enable personnel to complete their assigned tasks effectively. Therefore, employees should embrace the technology as a tool that supports their job performance, creates job satisfaction and ultimately leads to employee engagement with the organization.

Keywords: Canonical; virtual office; telework; remote work; employee engagement

* Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep,
E-mail: rujipas.pr@mail.rmutk.ac.th

** Assistant Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University, E-mail: POORIPAKDEE_S@su.ac.th

*** Ph.D., Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep,
E-mail: rapeephat.s@mail.rmutk.ac.th



การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์

รุจิภาส ประชาทัย*, สันติธร ภูริภักดี**, รพีพัฒน์ ศรีศิริรักษ์***

รับบทความ: 30 ตุลาคม 2567, แก้ไขบทความ: 3 มกราคม 2568, ตอรับบทความ: 17 มกราคม 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คาโนนิคระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ที่ทำงานอยู่ภายใต้นโยบายสำนักงานเสมือนจริงในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิค

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ (สัมประสิทธิ์คาโนนิคเท่ากับ .727) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงมีค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิคระหว่าง .538–.811 โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมีค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิคระหว่าง .564–.764 โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการคงอยู่กับองค์กรมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าในการดำเนินนโยบายการนำเทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงมาใช้งานในองค์กร ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความง่ายของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการช่วยสนับสนุนทั้งอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะทำให้อุตสาหกรรมสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของตนเองให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพได้ บุคลากรจึงจะรู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีนั้น ๆ เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของตน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในที่สุด

คำสำคัญ: คาโนนิค; สำนักงานเสมือนจริง; การทำงานทางไกล; ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, E-mail: rujipas.pr@mail.rmutk.ac.th

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, E-mail: POORIPAKDEE_S@su.ac.th

*** ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, E-mail: rapeephat.s@mail.rmutk.ac.th



บทนำ (Introduction)

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของยุคปัจจุบัน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม ล้วนส่งผลให้องค์กรทั่วโลกต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจดังกล่าว กลายเป็นหนึ่งในความท้าทายขององค์กรธุรกิจในยุคปัจจุบัน ทั้งในด้านความเร็วในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ความถี่ของการเปลี่ยนแปลง และความเข้มข้นของการเปลี่ยนแปลงที่เข้ามากระทบกับองค์กร (Johansen and Euchner, 2013) แนวคิดในการดำเนินงานทางธุรกิจจึงมีการเปลี่ยนแปลงไป เริ่มมีการปรับใช้แนวคิดจากหลากหลายศาสตร์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น (Lubowiecki-Vikuk et al., 2023, p.2984)

ปัจจุบันการบริหารงานขององค์กรจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาประกอบรวมในการดำเนินงาน เพื่อมุ่งหวังให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงจากสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเครื่องมืออำนวยความสะดวกทางการสื่อสาร เป็นสิ่งที่สร้างผลกระทบให้กับแนวทางการบริหารงานขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ส่งผลให้คนที่อยู่ห่างไกลสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว องค์กรธุรกิจเล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีการสื่อสารเหล่านี้ จึงนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารและสารสนเทศ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการกำหนดระบบการปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อสร้างความคล่องตัวต่อการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่มากยิ่งขึ้นให้แก่องค์กร

ในประเทศสหรัฐอเมริกาและกลุ่มประเทศฝั่งยุโรปได้มีการนำระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น เช่น ระบบการทำงานทางไกล (Telework, Remote Working, Virtual Workplace) ซึ่งเป็นระบบการทำงานที่สามารถให้พนักงานสามารถทำงานในสถานที่อื่นได้นอกเหนือจากสำนักงานหลัก โดยทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนภายในประเทศไทยเองนั้น แม้ในอดีตจะยังไม่มีเมื่อนำเอาระบบการทำงานทางไกลมาใช้มากนัก แต่เมื่อประเทศไทยประสบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา Covid-19 ตั้งแต่ช่วงปลายปี พ.ศ. 2563 จึงได้มีการนำเอาระบบการทำงานทางไกลเข้ามาปรับใช้เพื่อเป็นการยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว หรือที่ประชาชนชาวไทยเรียกกันอย่างติดปากว่า Work From Home

ในแง่มุมของภาคธุรกิจ แม้ธุรกิจส่วนมากจะประสบกับปัญหาการหดตัวของผลประกอบการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 แต่ธุรกิจที่มีการเติบโตเพิ่มมากขึ้นสวนทางกับตลาดในขณะนั้น ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าเป็นธุรกิจการขนส่ง หรือ อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่นิยมซื้อสินค้าต่าง ๆ จากช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น (Marketeer Magazine, 2021) องค์กรธุรกิจที่ดำเนินงานทางด้านการขนส่งและโลจิสติกส์เองมีการใช้การทำงานทางไกลร่วมกับการทำงานในสำนักงาน หรือ Hybrid Workplace และมีการใช้นโยบายการทำงานดังกล่าวต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน แม้กระทั่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคลดจำนวนและความรุนแรงลงแล้ว การดำเนินนโยบายการทำงานที่บ้านสร้างให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า สำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office) ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งสำนักงานเสมือนจริงเป็นการทำงานร่วมกันของบุคลากรขององค์กรที่ไม่จำเป็นต้องทำงานอยู่ภายในสถานที่เดียวกัน แต่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารหรืออินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นสื่อกลางในการสร้างการประสานงานและการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร ทำให้การปฏิบัติงานในระบบของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เริ่มใช้การพึ่งพาเทคโนโลยีเสมือนจริงมากยิ่งขึ้น

ส่วนในมุมมองของพนักงาน การทำงานทางไกลสามารถช่วยลดความเครียดได้เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ทำงานที่สำนักงาน (Mann & Holdsworth, 2003) และยังสามารถลดแรงกดดันจากงานและเพิ่มสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life-Balance) ให้แก่พนักงานได้ (Sparrow, 2000) การทำงานทางไกลสามารถดึงดูดและรักษาพนักงาน โดยมี



การศึกษาพบว่า องค์กรที่ใช้ระบบการทำงานทางไกลมีอัตราการรักษานักงานสูงกว่าองค์กรที่ไม่ได้ใช้ และพบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Commitment to the Organization) เพิ่มขึ้น (Igbaria & Guimaraes, 1999) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ ผู้ที่ทำงานในระบบสำนักงานเสมือนจริงด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรธุรกิจทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานในสำนักงานเสมือนจริง และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาสำนักงานเสมือนจริงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริง และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คานอนิคอลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริง และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)

1. แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเสมือนจริง (Virtual Workplace)

Nilles (1988) เป็นผู้เสนอแนวคิดการทำงานทางไกล (Telework) เป็นคนแรกในปี ค.ศ. 1988 และอาจมีการเปลี่ยนชื่อเรียกแนวทางปฏิบัติงานดังกล่าวไปตามยุคสมัย อาทิ Remote Work, Flexible Workplaces หรือ Virtual Workplace ที่เรียกว่า สำนักงานเสมือนจริง ซึ่งการปฏิบัติงานทางไกลทั้งหมดที่กล่าวมานั้น มีแนวคิดหลักคือ การที่องค์กรมีนโยบายให้บุคลากรมีความยืดหยุ่นด้านสถานที่ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองได้อย่างอิสระ ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ฯลฯ และมีสื่อกลางในการช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ (Grant et al., 2019)

ในการประยุกต์ใช้นโยบายสำนักงานเสมือนจริงนั้น นอกจากองค์กรจะเลือกดำเนินนโยบายดังกล่าวเต็มรูปแบบโดยใช้การทำงานทางไกลทั้งหมด องค์กรยังสามารถเลือกที่จะใช้สำนักงานเสมือนจริงในบางส่วนของการทำงานของบุคลากร หรือเรียกว่า การทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Workplace) กล่าวคือ เป็นการนำเทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในบางส่วนงาน หรือให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานขององค์กรร่วมกับการทำงานทางไกลจากต่างสถานที่ โดยอาจเป็นการกำหนดจำนวนวัน เวลา หรือชั่วโมงการปฏิบัติงานจากสถานที่ต่าง ๆ โดยองค์กรเองหรือให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้เลือกเอง ก็สามารถทำได้เช่นเดียวกัน (Blaique & Pinnington, 2023; Maharani, 2024)

สำนักงานเสมือนจริงนอกจากจะถูกใช้ในการปฏิบัติงานตามปกติแล้ว ยังสามารถใช้ในการสร้างทีมงานเสมือนจริง (Virtual Team) กับสมาชิกของหน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างสำนักงานเสมือนจริงและทีมงานเสมือนจริงขึ้นในองค์กร ยังก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการขององค์กรในหลากหลายด้าน เช่น การลดต้นทุนในการดำเนินงาน เนื่องจากการลดลงของการใช้ทรัพยากรสำนักงานของบุคลากร การสร้างความหลากหลายของแรงงานภายในทีมงานที่มาจากการลดเงื่อนไขในการปฏิบัติงานและแทนที่ด้วยสำนักงานเสมือนจริง



และเมื่อเกิดความหลากหลายของแรงงานในกลุ่มงานมากขึ้น จะส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจของทีมงานที่ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการรวบรวมแนวคิดและประสบการณ์ของบุคลากรที่หลากหลายมากขึ้น และทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นจะสามารถสร้างให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและองค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นไปพร้อมกัน (Debbie & Carol, 2016)

2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมมีต่อสำนักงานเสมือนจริง (Attitude Toward Virtual Workplace)

ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ที่นำเสนอโดย Ajzen ในปี ค.ศ. 1985 ได้อธิบายว่า พฤติกรรม (Behavior) ที่ถูกแสดงออกมานั้นเป็นผลมาจาก เจตนา (Intention) ซึ่งมีปัจจัย 3 ประการที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดเจตนา ได้แก่ ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)

(1) ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) หมายถึง การที่บุคคลประเมินผลของความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับผลของการแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ หากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลตอบแทน บวก บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางลบ ก็จะมีแนวโน้มที่มีทัศนคติไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude Toward the Behavior) ซึ่งในการศึกษาสำนักงานเสมือนจริงพบว่า ความเชื่อหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อสำนักงานเสมือนจริงนั้นมาจากปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) (2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived of Ease of Use) และ (3) ความเข้ากันได้ (Compatibility) (Clark II & Olfman, 1999) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1) การรับรู้ถึงประโยชน์ การใช้งานเป็นการรับรู้ของบุคคลว่าระบบนั้นจะช่วยทำให้ผลการปฏิบัติงานของเขาดีขึ้น ในระดับของพนักงานหมายถึง สำนักงานเสมือนจริงจะส่งผลให้งานหรือกิจกรรมประจำวันของเขาประสบความสำเร็จในระดับของหัวหน้างานหมายถึง สำนักงานเสมือนจริงช่วยให้เขาสามารถควบคุมลูกน้องได้

1.2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้ระบบว่าจะมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจมาก เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ว่าสำนักงานเสมือนจริงนั้นอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้หรือไม่

1.3) ความเข้ากันได้ ในการใช้เป็นปัจจัยที่วัดการรับรู้ในความเหมาะสมของสำนักงานเสมือนจริงว่ายืดหยุ่น สอดคล้องหรือเข้ากันได้กับผู้ใช้งานในด้านต่าง ๆ หรือไม่

(2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) การที่บุคคลรับรู้แรงกดดันจากสังคมหรือกลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อเขาในการที่จะแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ (Ajzen, 1991) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดได้ทำพฤติกรรมนั้นหรือคาดหวังให้เขาแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตามพฤติกรรมนั้นด้วย โดยปัจจัยย่อยของบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.1) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคล เกี่ยวกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง กล่าวคือ ยิ่งกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลหรือความสำคัญต่อการตัดสินใจมากเท่าใด ความคาดหวังจากสังคมก็จะเพิ่มขึ้นและส่งผลต่อการตัดสินใจต่อสำนักงานเสมือนจริงมากขึ้นด้วย



2.2) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคล เกี่ยวกับบุคคลในครอบครัวและเพื่อนฝูง หากสมาชิกในครอบครัวของผู้ที่ทำงานในสำนักงานเสมือนจริงมีความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาในการทำงานเมื่อเขาทำงานอยู่บ้าน การสนับสนุนจากครอบครัวจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานทางไกล รวมถึงความผูกพันกับองค์กร (Haines et al., 2002)

(3) การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control Beliefs) (Ajzen, 2002)

3.1) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource Facilitating Conditions) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่ความคิดเห็นของพนักงานต่อทรัพยากรในองค์กรว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานในสำนักงานเสมือนจริงหรือไม่

3.2) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology Facilitating Conditions) องค์กรต้องสนับสนุนด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการทำงานในสำนักงานเสมือนจริง

3.3) นโยบายองค์กร (Corporate Policy) การได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินงานโดยใช้สำนักงานเสมือนจริงจากผู้บริหารระดับสูง รวมถึงการบริหารงานแบบยืดหยุ่นและมีความเชื่อใจในบุคลากรขององค์กร

3. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)

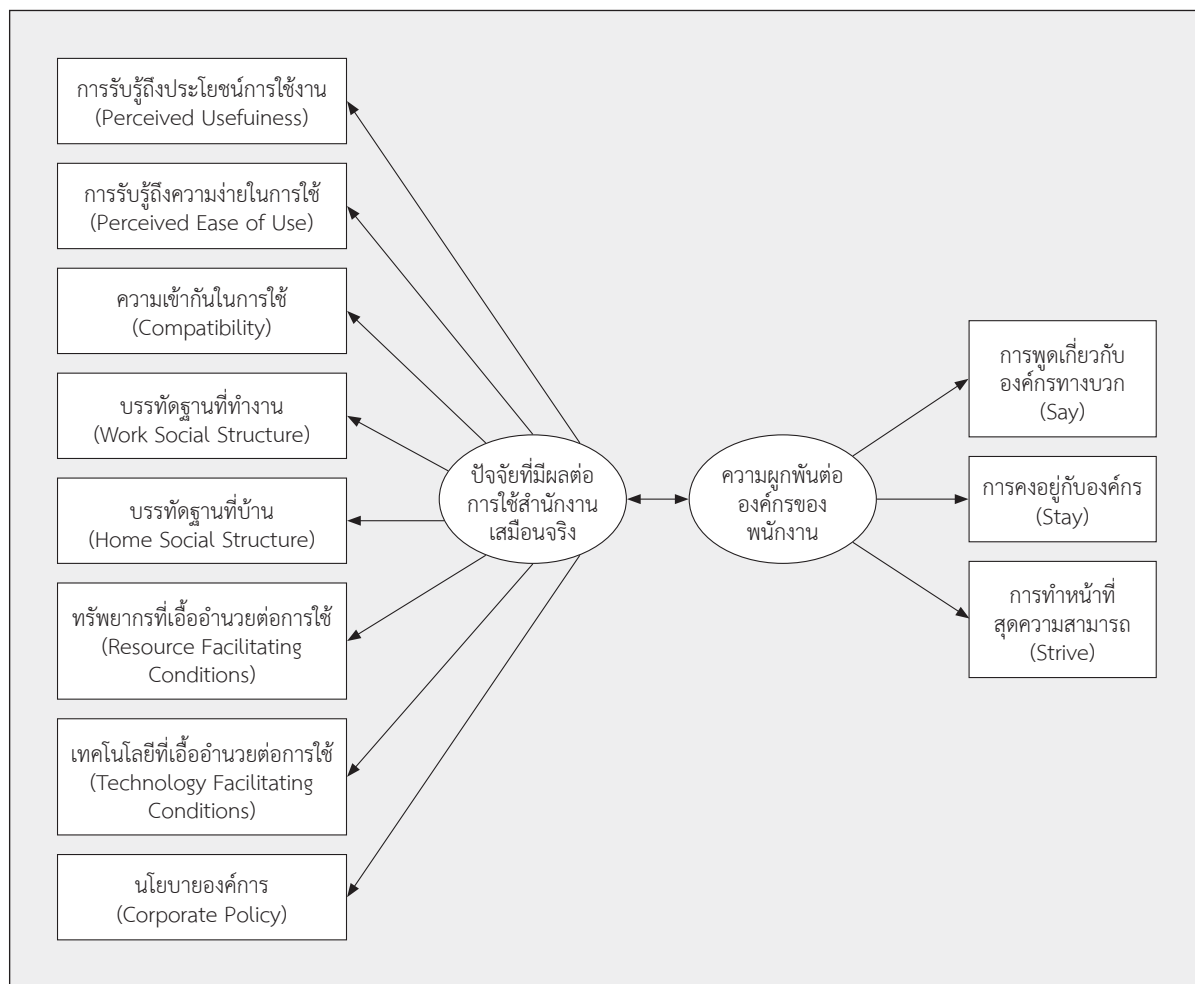
ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เป็นความรู้สึกอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้จิตใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ โดยเป็นความรู้สึกที่มีทั้งแง่บวกและแง่ลบต่อการปฏิบัติงานของตนเองร่วมกับองค์กร ซึ่งอาจมีต่อรูปแบบงาน เงินเดือน ค่าจ้าง สิ่งแวดล้อม และสภาพของการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังรวมไปถึงปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน อายุของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน (Schutz & Schutz, 1994) ซึ่งความพึงพอใจในงานนอกจากจะเป็นความรู้สึกของบุคลากรแต่ละคนแล้ว ยังส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกถูกใจให้ปฏิบัติงานกับองค์กร หากองค์กรมีปัจจัยที่สร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากรเพียงพอ บุคลากรจึงจะเกิดความรู้สึกอยากปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร อยากปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ พร้อมทั้งจะทุ่มเทความสามารถของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ให้กับหน้าที่และเป้าหมายงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร เพื่อให้เกิดผลสำเร็จทั้งเป้าหมายส่วนบุคคลรวมไปถึงเป้าหมายขององค์กร ซึ่งหากความพึงพอใจของบุคลากรถูกตอบสนองให้เกิดต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหนึ่ง จะมีอิทธิพลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของตนเองได้ในที่สุด (Steer, 1977)

ความผูกพันในองค์กร คือ สภาพหรือลักษณะบุคคลที่อุทิศสติปัญญาและอารมณ์ความรู้สึกแก่องค์กร หรือกลุ่มพนักงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลและกระทำอย่างจริงจัง นำมาซึ่งผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สูงขึ้น (Hewitt, 2015) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงพฤติกรรมออกมา 3 พฤติกรรม ซึ่ง Hewitt ใช้วัดถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ (1) Say คือ การพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวกต่อผู้ร่วมงาน และมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับลูกค้าขององค์กรในแง่บวก (2) Stay คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่กับองค์กรในระยะยาว และ (3) Strive คือ การใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถและทำตามหน้าที่ให้ดีที่สุด มีความเป็นไปได้ที่จะช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร



กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ค่านิยมระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ จากแนวคิดทฤษฎีที่ได้พบทวนมาข้างต้น สามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methods)

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ที่ทำงานอยู่ภายใต้ นโยบายสำนักงานเสมือนจริงในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่จะศึกษา จึงใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (Cochran, 1953) และเนื่องจากไม่ทราบสัดส่วนของตัวอย่างต่อประชากรทั้งหมด (P) จึงแทนค่า P ด้วย 0.5 และผู้วิจัยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จากการคำนวณตามสูตรของ Cochran



ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลทั้งหมด 385 คน ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเป็น 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากหลักทฤษฎีแนวความคิดการทบทวนวรรณกรรม สร้างข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริง (คือ ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม) และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (คือ ด้านการพูดในทางบวก ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านการทำหน้าที่สุดความสามารถ) ของบุคลากรในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเสมือนจริง

3. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (IOC) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง .64–1.00 พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการตรวจสอบคุณภาพทั้งฉบับของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีแบบ Alpha Coefficient พบว่าผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) เฉลี่ยเท่ากับ .89 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธี Cronbach' Alpha พบว่าปัจจัยทุกด้านมีค่า Cronbach' Alpha สูงกว่า .7 แปลว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยมีความเชื่อมั่นมากพอที่จะนำผลที่ได้จากเก็บข้อมูลไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

4. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ ใช้สถิติทดสอบ คือ สหสัมพันธ์คาโนนิคัล (Canonical Correlation) โดยการพิจารณาค่าไอเกน (Eigen Value) ที่มีค่ามากกว่า 1 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ฟังก์ชันของคาโนนิคัลต้องสามารถอธิบายข้อมูลได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (Sherry & Hensen, 2005)

ผลการศึกษา (Results)

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน (ร้อยละ 66.5) เพศชาย จำนวน 144 คน (ร้อยละ 33.5) มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 22-30 ปี จำนวน 179 คน (ร้อยละ 44.75) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 341 คน (ร้อยละ 82.25) มีสถานภาพโสด จำนวน 259 คน (ร้อยละ 64.75) ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรขนส่งและโลจิสติกส์ของเอกชน จำนวน 369 คน (ร้อยละ 92.25) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000-30,000 บาท จำนวน 325 คน (ร้อยละ 81.25) และมีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์เป็นเวลา 5-10 ปี จำนวน 254 คน (ร้อยละ 63.5)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แสดงดังตารางที่ 1 และ 2



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ทัศนคติต่อพฤติกรรม	4.27	.557	ระดับมากที่สุด
การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (X_1)	4.22	.612	ระดับมากที่สุด
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (X_2)	4.56	.331	ระดับมากที่สุด
ความเข้ากันในการใช้ (X_3)	4.03	.455	ระดับมาก
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	4.06	.702	ระดับมาก
บรรทัดฐานที่ทำงาน (X_4)	4.17	.629	ระดับมาก
บรรทัดฐานที่บ้าน (X_5)	3.95	.674	ระดับมาก
การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม	4.36	.615	ระดับมากที่สุด
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (X_6)	4.34	.538	ระดับมากที่สุด
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (X_7)	4.47	.435	ระดับมากที่สุด
นโยบายองค์การ (X_8)	4.28	.637	ระดับมากที่สุด
ภาพรวมของทุกด้าน	4.23	.641	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.56 และด้านบรรทัดฐานที่บ้าน มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 3.95

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	4.01	.663	ระดับมาก
การพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก (Y_1)	3.84	.859	ระดับมาก
การคงอยู่กับองค์กร (Y_2)	4.02	.694	ระดับมาก
การทำหน้าที่สุดความสามารถ (Y_3)	4.16	.715	ระดับมาก



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านการทำหน้าที่สุดความสามารถ มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.16 และด้านการพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 3.84

3. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล แสดงดังตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล

Canonical Function	Canonical Correlation (Rc)	Canonical (R ²)	Wilk's Lambda (λ)	Eigenvalue (Λ)	F	p
1	.727**	.712	.064	4.648	28.341	.00
2	.446	.384	.316	1.281	12.164	.29
3	.384	.366	.598	.347	8.497	.56

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ มีฟังก์ชันคาโนนิคัล 3 ฟังก์ชัน ดังนี้ ฟังก์ชันคาโนนิคัลที่ 1-3 มีค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคัลเท่ากับ .712, .384 และ .366 ตามลำดับ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้างที่มีขนาดความสัมพันธ์สูงมาก ตามที่จะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ .45 (Sherry & Henson, 2005) และช่วงเกณฑ์แบ่งอยู่ในช่วง .30-.50 หมายถึง มีขนาดความสัมพันธ์ปานกลาง .50-.70 หมายถึง มีขนาดความสัมพันธ์สูง และ .70-1.00 หมายถึง มีขนาดความสัมพันธ์สูงมาก (Mathasit Tanyarattanasrisakul, 2016) จึงเลือกพิจารณาเฉพาะฟังก์ชันคาโนนิคัลที่ 1 ที่มีขนาดความสัมพันธ์สูงมาก



ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์คานอนิคอลของตัวแปรคานอนิคอลฟังก์ชันที่ 1

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์คานอนิคอลมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้าง
ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริง		
การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (X_1)	.356	.746
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (X_2)	.594	.811
ความเข้ากันในการใช้ (X_3)	.162	.689
บรรทัดฐานที่ทำงาน (X_4)	.209	.622
บรรทัดฐานที่บ้าน (X_5)	.349	.538
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (X_6)	.494	.716
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (X_7)	.561	.739
นโยบายองค์กร (X_8)	.440	.701
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน		
การพูดถึงเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก (Y_1)	.367	.564
การคงอยู่กับองค์กร (Y_2)	.497	.764
การทำหน้าที่สุดความสามารถ (Y_3)	.538	.631

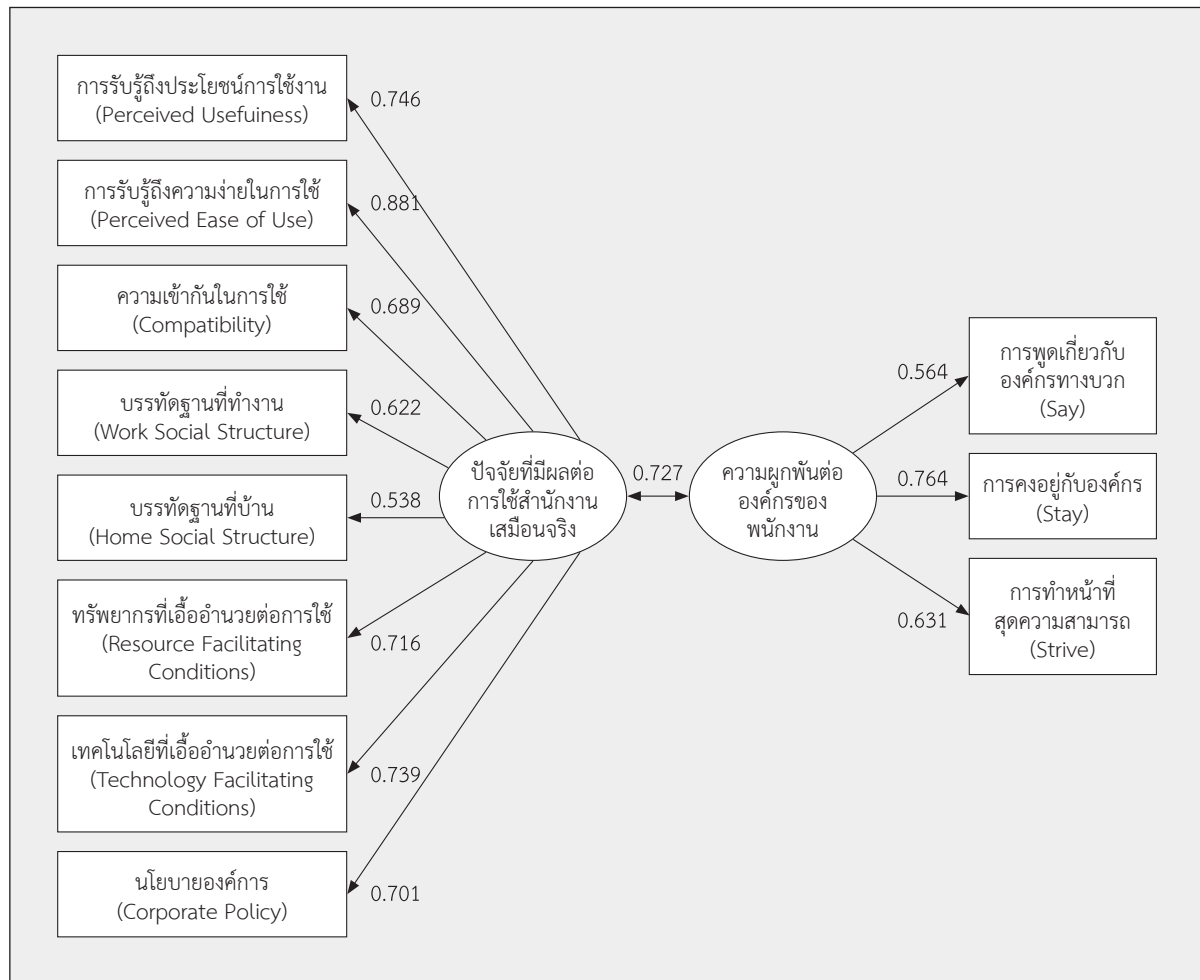
จากตารางที่ 4 พบว่าฟังก์ชันคานอนิคอลที่ 1 ตัวแปรในชุดปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริง และชุดตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีค่าสัมบูรณ์ของค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้างสูงกว่าหรือเท่ากับ 0.30 ทุกตัว โดยทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกทุกตัว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ความเข้ากันในการใช้ บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้เทคโนโลยี เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ในระดับสูง จะส่งผลให้พนักงานมีการพูดถึงองค์กรในทางบวก การคงอยู่กับองค์กร นานขึ้น และทำหน้าที่ของตนเองอย่างสุดความสามารถ รวมไปถึงมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงและตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริง มีค่าน้ำหนักคานอนิคอลสูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (.811) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (.746) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (.739) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (.716) นโยบายองค์กร (.701) ความเข้ากันในการใช้ (.689) บรรทัดฐานที่ทำงาน (.622) และบรรทัดฐานที่บ้าน (.538) ตามลำดับ แสดงให้เห็นตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรมีความแปรปรวนร่วมกันในระดับสูง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีค่าน้ำหนักคานอนิคอลสูงที่สุด คือ การคงอยู่กับองค์กร (.764) การทำหน้าที่สุดความสามารถ (.631) และการพูดถึงองค์กรในทางบวก (.564) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความแปรปรวนร่วมกันในระดับสูงเช่นกัน

และเมื่อพิจารณาเครื่องหมายของค่าน้ำหนักคาโนนิคอลของทั้ง 2 ชุดตัวแปร พบว่ามีเครื่องหมายเหมือนกัน แสดงว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ฟังก์ชันคาโนนิคอลที่ 1 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ ส่งผลซึ่งกันและกันในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ในการช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้ตัวแปรต่าง ๆ ในการทำนายความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายสำนักงานเสมือนจริงขององค์กรได้

จากที่กล่าวมาเบื้องต้นสามารถเขียนเป็นภาพความสัมพันธ์คาโนนิคอลฟังก์ชันที่ 1 ได้ดังภาพที่ 2



รูปภาพที่ 2 รูปแบบความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับชุดตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน



จากรูปภาพที่ 2 กล่าวได้ว่าตัวแปรคาโนนิคอลของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับชุดตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรคาโนนิคอลของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงสูงสุด คือ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้ รองลงมา คือ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใชั ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ นโยบายองค์กร ความเข้ากันในการใช้ บรรทัดฐานที่ทำงาน และบรรทัดฐานที่บ้าน ตามลำดับ และตัวแปรคาโนนิคอลของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสูงสุด คือ การคงอยู่กับองค์กร รองลงมา คือ การทำหน้าที่สุดความสามารถ และการพูดถึงองค์กรทางบวก ตามลำดับ

การอภิปรายและสรุปผล (Conclusion and Discussion)

จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์คาโนนิคอล พบว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้าของ Mello (2007) เรื่อง Managing Telework Programs Effectively ที่พบว่าการทำงานทางไกลจะทำให้บุคลากรสามารถจัดสรรเวลาในชีวิตของตนให้เหมาะสมทั้งด้านชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หลีกเลี่ยงจากการต้องพบเจอการเมืองในองค์กร สร้างแรงจูงใจส่วนบุคคลในการทำงานของตนเองให้สำเร็จตามเป้าหมาย ก่อให้เกิดผลดีภาพของงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพิ่มสูงขึ้น รวมไปถึงการลดอัตราการขาดงานและอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Harunavamwe และ Kanengoni (2023) เรื่อง Hybrid and virtual work settings; the interaction between technostress, perceived organisational support, work-family conflict and the impact on work engagement ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรในการทำงานรูปแบบ Hybrid จะส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงาน รวมถึงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร และส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ Olsen และคณะ (2023) ซึ่ง Olsen นำเสนองานวิจัยเรื่อง How do young employees perceive stress and job engagement while working from home? evidence from a telecom operator during COVID-19 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในองค์กรที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี เป็นกลุ่มใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่างส่วนมากของงานวิจัยชิ้นนี้ ผลการศึกษาพบว่า การทำงานทางไกลทำให้บุคลากรสามารถลดการทำงานที่ได้รับมอบหมายลงได้มากกว่าการทำงานในสถานที่ ส่งผลให้เกิดความเครียดในงานลดลง แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

อนึ่ง ผู้วิจัยขอให้ทัศนะเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยนี้ว่า เนื่องด้วยระหว่างที่ทำการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้เป็นช่วงปี พ.ศ. 2567 ซึ่งผ่านสถานการณ์ระบาดหนักของโควิด-19 มาเป็นระยะเวลาประมาณ 2-3 ปี รวมถึงภายหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคลดลง หลายองค์กรมีการปรับตัวและนำเอาเทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้น แต่นับว่าจะจะเป็นช่วงของการเริ่มต้นแนวทางการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่ต้องคัดและบุคลากรอาจจะยังไม่คุ้นชิน อีกทั้งยังต้องใช้เวลาในการปรับปรุงและพัฒนานโยบายสำนักงานเสมือนจริงให้สอดคล้องกับแนวทาง กระบวนการ และวัฒนธรรมการดำเนินงานของแต่ละองค์กร และได้ผลการปฏิบัติงานที่องค์กรคาดหวังได้ แสดงให้เห็นจากค่าน้ำหนักคาโนนิคอลสูงสุด 3 อันดับแรกของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริง คือ 1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้ 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และ 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน อันสังเกตได้ว่าเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกในการใช้งานและผลได้จากการใช้งานเทคโนโลยีในมุมมองของ



บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานเอกสารเป็นหลักเท่านั้น ในปัจจัยด้านอื่น ๆ จึงมีน้ำหนักค่านิโคลที่ต่ำกว่าอย่างเห็นได้ชัด เป็นที่น่าสนใจว่าในการศึกษาทางวิชาการ หากระยะเวลาให้องค์กรต่าง ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงในการดำเนินงานไปสักระยะหนึ่ง มีการปรับปรุงพัฒนาระบบให้เข้ากับความสามารถขององค์กรแล้ว อาจมีการเปลี่ยนแปลงในการให้ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงแตกต่างไปจากเดิมได้ นำไปสู่การศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าวในอนาคต

ข้อเสนอแนะ (Recommendation)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานองค์กรจากผลการวิจัยสหสัมพันธ์ค่านิโคลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริง ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงควรให้การสนับสนุนโดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ง่ายต่อการใช้งานของพนักงานมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรเป็นหลัก นอกจากนี้ นโยบายสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริงยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องการการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายที่มีความยืดหยุ่นเข้ากับการปฏิบัติงานในสำนักงานเสมือนจริง รวมถึงจัดหาทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้แก่บุคลากรขององค์กรอย่างครบถ้วน จึงจะสร้างให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ และนำไปสู่การเกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาไปในขอบเขตที่กว้างขึ้น อาทิ อุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ในจังหวัดอื่น ๆ นอกเหนือจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของธุรกิจการขนส่งในจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่ศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ
2. ควรศึกษาวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มร่วมในการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงมุมมองที่เป็นปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนจริง อาจทำให้ทราบถึงสาเหตุของความไม่สอดคล้องของงานวิจัยที่ผ่านมา ดังที่ได้กล่าวไปในหัวข้อก่อนหน้านี้



References

- Ajzen, I. (1985). *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*. Springer: Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665-683. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x>
- Blaique, L., & Pinnington, A. (2023). Virtual work challenges and opportunities in the Asia-Pacific region: The role of organizational virtual work climate. *Elgar Companion to Managing People Across the Asia-Pacific*, 269-288. <https://doi.org/10.4337/9781802202250.00023>
- Clark II, S. D., & Olfman, L. (1999). Influencing the decision to telework—testing the simplified decision model. *In Proceedings of the 1999 ACM SIGCPRconference on Computer Personnel Research*, 65-72. <https://doi.org/10.1145/299513.299618>
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Grant.
- Grant, C.A., Wallace, L.M., Spurgeon, P.C., Tramontano, C. & Charalampous, M. (2019). Construction and initial validation of the e-work life scale to measure remote e-working. *Employee Relations*, 41(1), 16-33. <https://doi.org/10.1108/ER-09-2017-0229>
- Debbie, D. D., & Carol, M. L. (2016). *Managing Virtual Teams*. New York: Business Expert Press, LLC.
- Haines, V. Y. III, St-Onge, S., & Archambault, M. (2002). Environmental and person antecedents of telecommuting outcomes. *Journal of Organizational and End User Computing*, 14(3), 32-50. <https://doi.org/10.4018/joeuc.2002070103>
- Harunavamwe, M. & Kanengoni, H. (2023), Hybrid and virtual work settings; the interaction between technostress, perceived organizational support, work-family conflict and the impact on work engagement. *African Journal of Economic and Management Studies*. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-07-2022-0306>
- Igbaria, M., & Guimaraes, T. (1999). Exploring differences in employee turnover intentions and its determinants among telecommuters and non-telecommuters. *Journal of Management Information Systems*, 16(1), 147-164. <https://doi.org/10.1080/07421222.1999.11518237>
- Johansen, B. & Euchner, J. (2013), Conversations: Navigating the VUCA world: An interview with Bob Johansen. *Research-Technology Management*, 56(1), 10-15. <https://doi.org/10.5437/08956308X5601003>
- Lubowiecki-Vikuk, A., Budzanowska-Drzewiecka, M., Borzyszkowski, J. & Taheri, B. (2023). Critical reflection on VUCA in tourism and hospitality marketing activities. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(8), 2983-3005. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0479>



- Maharani, A. (2024). Back to work or remote work: Trends and challenges. *Business and Management in Asia: Disruption and Change*, 139-150. https://doi.org/10.1007/978-981-99-9371-0_9
- Mann, S., & Holdsworth, L. (2003). The psychological impact of teleworking: Stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 196-211. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00121>
- Mello, J. A. (2007). Managing telework programs effectively. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 19(4), 247-261. <https://doi.org/10.1007/s10672-007-9051-1>
- Mathasit Tanyarattanasrisakul. (2016). The canonical correlation analysis for educational mathematics. *Mathematical Journal by The Mathematical Association of Thailand Under the Patronage of His Majesty the King*, 61(690), 13-26.
- Marketeer Magazine. (2021). The parcel delivery market is growing, each brand must adjust their strategies to speed up and escape competitors in terms of both price and speed. from URL Address. <https://marketeeronline.co/archives/222852>
- Nilles, J. M. (1988). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22(4), 301-317. [https://doi.org/10.1016/0191-2607\(88\)90008-8](https://doi.org/10.1016/0191-2607(88)90008-8)
- Olsen, K.M., Hildrum, J., Kummen, K. & Leirdal, C. (2023). How do young employees perceive stress and job engagement while working from home? Evidence from a telecom operator during COVID-19. *Employee Relations*, 45(3), 762-775. <https://doi.org/10.1108/ER-05-2022-0230>
- Sherry, A. & Henson, R. K. (2005). Conducting and interpreting canonical correlation analysis in personality research: A user-friendly primer. *Journal of Personality Assessment*, 84(1), 37-48. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa8401_09
- Schutz, D.P., & Schutz, S.E. (1994). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organization Psychology*. Macmillan.
- Sparrow, P. (2000). New employee behaviours, work designs and form of work organization: What is in store for the future of work?. *Journal of Managerial*, 15, 202-218. <https://doi.org/10.1108/02683940010320561>
- Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.