



O-SS 061

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

การใช้และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ

ของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานคร

Uses and Gratifications of Video Conferencing

by Operational Level Staff in the Bangkok Metropolitan Area

สุนทรวัฒน์ ธนวัฒนันท์โชติ (Soonthornwat Thanawatnanthachot)¹ องอาจ สิงห์ลำพอง (Ongart Singlumpong)²

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานคร เป็นประชากรแบบนับไม่ได้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ตามวิธีของแอลฟาครอนบาค ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971 และทำการเก็บข้อมูลจริงจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร G*Power³ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของโคเฮน จำนวน 138 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทั้งหมดเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปรผลเป็นค่าระดับความสำคัญและสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพแตกต่างกัน พบว่า พฤติกรรมการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ด้านประหยัดเวลาในการเดินทาง ด้านลดความเสี่ยงจากเชื้อโควิด-19 และด้านสื่อสารเห็นหน้าได้ แม้อยู่ต่างสถานที่ พบว่า พฤติกรรมการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านใช้งานง่าย ด้านบันทึกการสื่อสารได้ ด้านรับรู้อารมณ์ของผู้สื่อสาร ด้านสื่อสารได้เหมือนเผชิญหน้า และด้านสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ แม้ไม่รู้จักกัน

คำสำคัญ การใช้และความพึงพอใจ การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ

¹นักศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ soonthornwat.than@bumail.net

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ongart.s@bu.ac.th



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

Abstract

The objective of this independent study was to study the uses and gratifications of video conferencing by operational level staff in the Bangkok metropolitan area. The study was a quantitative research project and the sample selected from employees in the Bangkok metropolitan area, with a questionnaire as research tool to collect data. The accuracy of content and confidence by Cronbach's Alpha reliability test was 0.971 from 40 participants, while a sample of 138 used the G*Power3 program by Cohen (1997). Statistical methods were divided into two types: descriptive statistics and inferential statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, and analysis of variance and correlation coefficient. It was found that the demographic characteristics of educational levels related to the behavior of using video conferencing was different. It is related to the benefits of using video conferencing to save time traveling for meetings, reduce the risk of COVID-19, and help create good interaction with colleagues even in different locations. It was found that the behavior of using video conferencing was correlated with user satisfaction with easy use, the ability to record conversations for later review, the ability to observe emotions of participants, participate in conversations similar like face-to-face communication and creating friendships with conversation partners.

Keywords: Uses and gratifications, Video conferencing



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างพลิกผันส่งผลกระทบต่อสังคมในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและการใช้ชีวิตอย่างไม่ทันคาดคิด องค์กรหลายแห่งปรับกลยุทธ์การทำงานให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง (ศรีบวร เอี่ยมวัฒน์, 2561, น.1) ดังนั้น องค์กรจึงต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ การพัฒนาสินค้าและบริการให้มีความทันสมัย และทำให้องค์การเติบโตจากการแข่งขันทางธุรกิจ จากประโยชน์ของเทคโนโลยีที่ช่วยบริหารจัดการ ตลอดจนดำเนินงานด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารที่มีความรวดเร็ว นอกจากนี้เทคโนโลยีก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ของการทำงาน เช่น การทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from home ที่เพิ่มความสะดวกและลดช่องว่างด้านระยะทางการสื่อสาร ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของมนุษย์มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เกิดศักยภาพและทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติ

การสื่อสารในองค์กร มักมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรสามารถบรรลุตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้วางไว้ เพราะเมื่อการสื่อสารมีความชัดเจน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสารนั้น องค์กรจะเน้นการมีส่วนร่วมให้แสดงออกทางความคิดเห็น ให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและความสำคัญ สร้างความสามัคคีและให้การดำเนินงานมีทิศทางเดียวกัน แต่เนื่องจากอุปสรรคการสื่อสารมักเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของการสื่อสาร ทั้งผู้ส่งสาร ตัวสาร ช่องทางหรือผู้รับสาร และมีปัจจัยด้านต่างๆตามแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้และแปลความหมายของสาร (ธวัช บุญนวล, 2560, น.257) ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นหัวใจของการทำงาน เพราะเมื่อการสื่อสารดี ก็ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีตามมา ทำงานร่วมกันตรงตามเป้าหมาย ทั้งนี้ กระบวนการสื่อสารและปัจจัยความแตกต่างจึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การสื่อสารและดำเนินงานเกิดความสำเร็จเช่นกัน

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเปลี่ยนวิธีการสื่อสารแบบเผชิญหน้า จากที่เห็นหน้ากันสามารถมองเห็นสีหน้าและอากัปกิริยาตลอดเวลาที่ทำการสื่อสาร กลายเป็นแบบการสื่อสารผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ที่ผู้ร่วมสื่อสารไม่จำเป็นต้องอยู่สถานที่เดียวกัน (ธวัชชัย สุวรรณโชติ, 2558, น.6) ถือเป็นข้อได้เปรียบจากเทคโนโลยี ทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการทำงานและเดินทาง ดังนั้น การสื่อสารผ่านสื่อกลางอาจส่งผลกระทบต่อเชิงโครงสร้างของกระบวนการสื่อสารและระดับความสัมพันธ์ทางสังคม เพราะการสื่อสารผ่านจอภาพ อาจทำให้ขาดความใกล้ชิด ต่างจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า และการสื่อสารผ่านสื่อกลางอาจมีผลต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันได้ จากการขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่สื่อสาร เช่น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน และตั้งแต่การเกิดโรคระบาดของโควิด-19 องค์กรต่างๆใช้มาตรการ Work from home ซึ่งการสื่อสารผ่านสื่อกลางอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพราะการสื่อสารผ่านสื่อกลางมีข้อจำกัด อาจรู้สึกอึดอัดและรู้สึกว่าตนเองไม่มีส่วนร่วม ขาดความใกล้ชิดกันเอง ทรงลักษณ์ สุกุลจิตรสินธุ (2560, น.439) เสนอแนวความคิดการสื่อสารระหว่างกันผ่านสื่อกลาง จำเป็นต้องสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ที่จะส่งผลต่อคุณภาพของผลงานจากการทำงานร่วมกัน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรทั้งภาครัฐ เอกชนและรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ ว่าการสื่อสารผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพสามารถช่วยให้สื่อสารตรงตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ให้กับผู้ร่วมสื่อสารและสามารถทดแทนการสื่อสารแบบเผชิญหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการสื่อสารผ่านจอภาพในองค์การให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

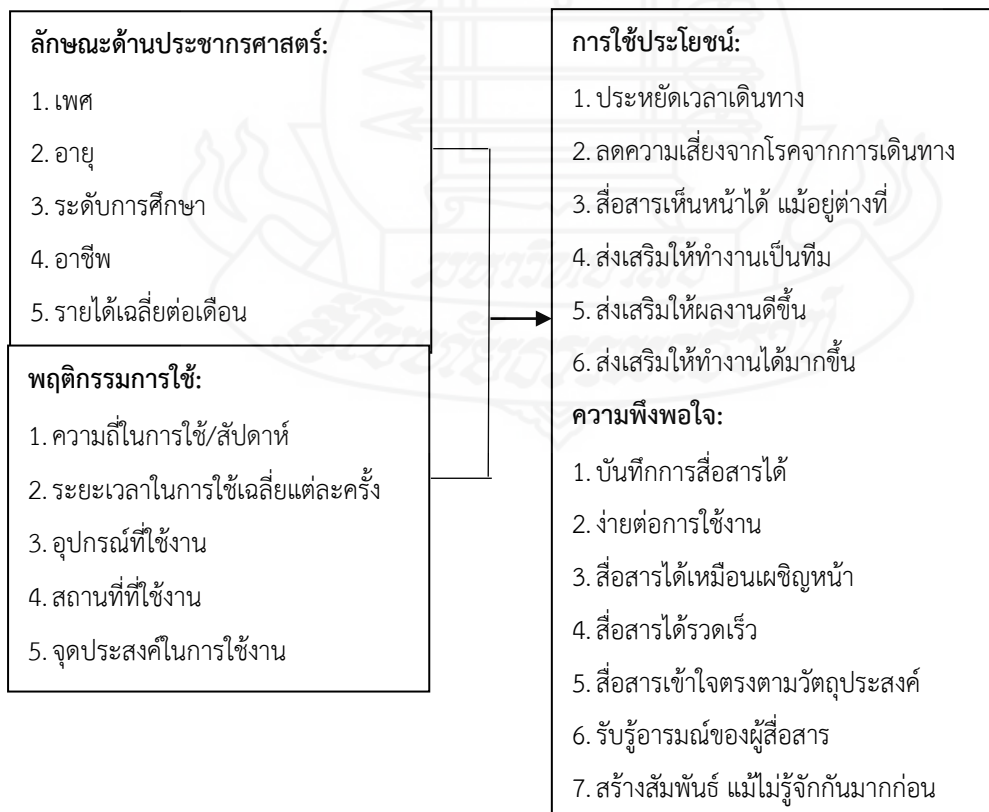
1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ

กรอบแนวคิด

ผู้ศึกษาออกแบบกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “การใช้และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานคร” ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม





การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ
2. เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์การใช้และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำผลจากการศึกษามาปรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการสื่อสารในองค์การผ่านการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบหาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพในองค์การเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งจากข้อมูลตามสำนักงานสถิติแห่งชาติปี พ.ศ. 2562 พบว่าจังหวัดกรุงเทพมหานครมีประชากรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

ผู้ศึกษาใช้สูตรคำนวณ G*Star Power ของ Cohen (1997) เพื่อหาจำนวนตัวอย่าง กำหนดให้ค่าอิทธิพลที่ 0.15 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 0.5 และค่าระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งค่าที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงทำได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 ตัวอย่าง จากนั้นสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจาก 50 เขตในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยการจับฉลากเขตและแบ่งกลุ่มตัวอย่างให้เท่ากัน ได้ 4 เขต ได้แก่ เขตวัฒนา จำนวน 35 คน เขตบางนา จำนวน 34 คน เขตบางรัก จำนวน 35 คน และเขตบางกะปิ จำนวน 34 คน ซึ่งการเก็บข้อมูลใช้การลงพื้นที่จริงแต่แจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ Google form โดยให้สแกน QR code และก่อนแจกจะมีคำถามเพื่อใช้คัดกรองสำหรับให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามคุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมาย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้และการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบแบ่งส่วนคำถามออกเป็น 4 ส่วน จากนั้นทดสอบเครื่องมือ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหาของแบบสอบถามว่าสามารถครอบคลุมปัญหาทั้งหมดของการวิจัยและตรงตามวัตถุประสงค์ ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98 ซึ่งก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง ผู้ศึกษาได้ทดสอบแบบสอบถามกับตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อนำผลมาหาค่าความเชื่อมั่นแบบวิธีสัมประสิทธิ์ Alpha-coefficient ซึ่งทดสอบผ่านโปรแกรม SPSS ได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.971 ซึ่งถือว่าคำถามอยู่ในน่าเชื่อถือได้ โดยสถิติที่ได้ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การใช้และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1 : ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ (T-test) อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (F-test) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพแตกต่างกัน

ด้านประชากรศาสตร์ ได้ข้อสรุปว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 มีการศึกษาสูงระดับปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 93.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 35,001 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40

ลักษณะประชากร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	T-test	F-test	Sig.
เพศหญิง	90	1.691	0.300	0.994		0.220
อายุ 36-45 ปี	55	1.723	0.355		1.539	0.195
การศึกษาป.ตรี	77	1.644	0.266		3.282	0.023
พนง.เอกชน	129	1.708	0.332		2.573	0.080
รายได้ 35,001 ขึ้นไป	53	1.777	0.377		1.627	0.157

หมายเหตุ : * มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยการทดสอบผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD) ในการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คือ 0.004*

ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 มีระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้งานน้อยกว่า 2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 อุปกรณ์ที่ใช้งาน คือ คอมพิวเตอร์ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90 เป็นการใช้งานจากสถานที่ทำงาน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 และมีจุดประสงค์ในการสื่อสารเพื่อเป็นการประชุม จำนวน 105 คิดเป็นร้อยละ 76.10

สมมติฐานที่ 2 : พฤติกรรมการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรเขตกรุงเทพมหานคร จะมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.799) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประหยัดเวลาในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.46 (สัมพันธ์กัน) รองลงมา ด้านลดความเสี่ยงจากเชื้อโควิด-19 (สัมพันธ์กัน) ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้สื่อสาร แล้อยู่ต่างสถานที่ (สัมพันธ์กัน) ด้านส่งเสริมให้ทำงานได้เป็นทีม (ไม่สัมพันธ์กัน) ด้านส่งเสริมให้ทำงานได้มากขึ้น (ไม่สัมพันธ์กัน) และด้านส่งเสริมให้ผลงานดีขึ้น (ไม่สัมพันธ์กัน) ตามลำดับ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

การใช้ประโยชน์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ประหยัดเวลาเดินทาง	74 (53.60)	53 (38.40)	11 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46	0.641	มาก
2. ลดความเสี่ยงจากโรค	45 (32.60)	85 (61.60)	7 (5.10)	1 (0.70)	0 (0.00)	4.26	0.583	มาก
3. สื่อสารได้ แม้ อยู่ต่างที่	14 (10.10)	54 (39.10)	64 (46.40)	6 (4.30)	0 (0.00)	3.55	0.736	มาก
4. ส่งเสริม ทำงานเป็นทีม	11 (8.00)	61 (44.20)	61 (44.20)	3 (2.20)	2 (1.40)	3.55	0.736	มาก
5. ส่งเสริม ผลงานดีขึ้น	8 (5.80)	20 (14.50)	96 (69.60)	10 (7.20)	4 (2.90)	3.13	0.743	ปานกลาง
6. ส่งเสริม ทำงานได้มากขึ้น	11 (8.00)	46 (33.30)	68 (49.30)	10 (7.20)	3 (2.20)	3.38	0.821	ปานกลาง
รวม						3.49	0.799	ปานกลาง

การใช้ประโยชน์	ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้		การแปลผล / ระดับ
	R	P-Value	
1. ประหยัดเวลาเดินทาง	- 0.145*	0.044	สัมพันธ์กัน / น้อย
2. ลดความเสี่ยงโรคจากการเดินทาง	- 0.159*	0.031	สัมพันธ์กัน / น้อย
3. สื่อสารได้ เห็นหน้า แม้อยู่ต่างที่	- 0.200*	0.009	สัมพันธ์กัน / น้อย
4. ส่งเสริมให้ทำงานเป็นทีม	0.081	0.171	ไม่สัมพันธ์กัน
5. ส่งเสริมให้ผลงานดีขึ้น	0.065	0.225	ไม่สัมพันธ์กัน
6. ส่งเสริมให้ทำงานได้มากขึ้น	0.075	0.191	ไม่สัมพันธ์กัน

หมายเหตุ : * มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) รประชุมทางไกลผ่านจอภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานคร จะ

ด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$, S.D. = 0.785) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบันทึกการสื่อสารได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.98 (สัมพันธ์กัน) รองลงมา ด้านง่ายต่อการใช้งาน (สัมพันธ์กัน) ด้านสื่อสารเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ (ไม่สัมพันธ์กัน) ด้านสื่อสารได้รวดเร็ว (ไม่สัมพันธ์กัน) ด้านรับรู้อารมณ์ของผู้สื่อสาร (สัมพันธ์กัน) ด้านสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเหมือนเผชิญหน้า (สัมพันธ์กัน) และด้านสร้างสัมพันธ์กับผู้ร่วมสื่อสาร แม้ไม่รู้จักกัน (สัมพันธ์กัน) ตามลำดับ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น					x̄	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บันทึกการสื่อสารได้	39 (28.30)	59 (42.80)	38 (27.50)	2 (1.40)	0 (0.00)	3.98	0.787	มาก
2. ง่ายต่อการใช้งาน	24 (17.40)	68 (49.30)	40 (29.00)	6 (4.30)	0 (0.00)	3.80	0.775	มาก
3. สื่อสารแบบมีส่วนร่วมแม้อยู่ต่างที่	10 (7.20)	72 (52.20)	51 (37.00)	4 (2.90)	1 (0.70)	3.62	0.696	มาก
4. สื่อสารได้รวดเร็ว	9 (6.50)	25 (18.10)	92 (66.70)	10 (7.20)	2 (1.40)	3.21	0.729	ปานกลาง
5. สื่อสารตรงวัตถุประสงค์	10 (7.20)	43 (31.20)	75 (54.30)	10 (7.20)	0 (0.00)	3.38	0.728	ปานกลาง
6. รับรู้อารมณ์ผู้สื่อสาร	11 (8.00)	23 (16.70)	83 (60.10)	18 (13.00)	3 (2.20)	3.15	0.827	ปานกลาง
7. สร้างสัมพันธ์ แม้ไม่รู้จักกัน	11 (8.00)	20 (14.50)	83 (60.10)	22 (15.90)	2 (1.40)	3.12	0.820	ปานกลาง
รวม						3.28	0.785	ปานกลาง

ความพึงพอใจ	ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้		การแปลผล / ระดับ
	R	P-Value	
1. บันทึกการสื่อสารได้	- 0.192*	0.012	สัมพันธ์กัน / น้อย
2. ง่ายต่อการใช้งาน	- 0.207*	0.007	สัมพันธ์กัน / น้อย
3. สื่อสารแบบมีส่วนรวมแม้อยู่ต่างที่	- 0.202*	0.009	สัมพันธ์กัน / น้อย
4. สื่อสารได้รวดเร็ว	- 0.068	0.216	ไม่สัมพันธ์กัน
5. สื่อสารตรงตามวัตถุประสงค์	- 0.100	0.121	ไม่สัมพันธ์กัน
6. รับรู้อารมณ์ของผู้สื่อสาร	- 0.249*	0.002	สัมพันธ์กัน / น้อย
7. สร้างสัมพันธ์ แม้ไม่รู้จักกัน	- 0.188*	0.014	สัมพันธ์กัน / น้อย

หมายเหตุ : * มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

อภิปรายผลการวิจัย

สำหรับการศึกษาเรื่อง การใช้และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ได้ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลที่น่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 35,001 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของสัมฤทธิ์ สมตน (2556, น.147) ที่แสดงแนวคิดของด้านประชากรศาสตร์เพื่อที่ใช้กำหนดแนวทางการสื่อสารผ่านสื่อกลาง ว่าความแตกต่างของแต่ละบุคคลจะ ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมการใช้ได้เห็นภาพมากขึ้น และทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็น เพศหญิง อายุ 36-45 ปี ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่กำลังเริ่มต้นสร้างชีวิต รักความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีการศึกษาสูงกว่า ระดับปริญญาตรี ซึ่งหมายถึงการมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น จึงต้องรับผิดชอบมากขึ้น จึงเกิดการใ้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย ของสัมฤทธิ์ สมตน (2556, น.66) ที่แสดงให้เห็นว่าเพศหญิงส่วนใหญ่มีโอกาสที่จะประกอบอาชีพด้านการสื่อสารการตลาด หรือประชาสัมพันธ์ ที่จำเป็นต้องสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าอย่างอยู่เสมอเพื่อให้หน้าที่ดำเนินต่อไปได้ และจังหวัด กรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีบริษัทเอกชนมากที่สุด ส่วนพฤติกรรมการใช้ กลุ่มตัวอย่างมีความถี่การใช้ประมาณ 2-3 วันต่อสัปดาห์ และใช้น้อยกว่า 2 ชั่วโมงต่อวันกันบ้างเพียงพอแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตินันท์ บุญภาพ คอมมอน (2556, น.119) ว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่มีความรวดเร็ว ใช้งานง่าย อันมาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจใช้สื่อเพื่อสนอง ความต้องการ โดยใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ โดยเป็นการใช้งานจากที่ทำงาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อการประชุม

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ได้แก่ ด้านประหยัดเวลาในการ เดินทาง ด้านลดความเสี่ยงจากเชื้อโควิด-19 และด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมสื่อสาร แม้อยู่ต่างสถานที่ ตามลำดับ สอดคล้องกับ ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดว่า เทคโนโลยีเป็นกลไกขับเคลื่อนให้สังคมเปลี่ยนแปลง และเมื่อสังคมเปลี่ยนแปลง ซึ่งการใช้ก็ เปลี่ยนแปลงตามสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคม โดยในช่วงที่เกิดโรคโควิด-19 จำนวนการใช้จึงเพิ่มขึ้นและเป็นเรื่องปกติมากขึ้นสำหรับ การสื่อสารผ่านสื่อกลาง

นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของภัสรา พงษ์สุขเวชกุล (2554, น.168) ถึงเรื่องการใช้และความพึงพอใจต่อสื่อ หรือช่องทางที่ใช้สื่อสารอาศัยปัจจัย 2 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยภายใน คือ ความต้องการทางกายภาพซึ่งเกี่ยวข้องกับความจำเป็นใน การดำเนินชีวิต เช่น การใช้เพื่อติดต่อสื่อสารหรือเพื่อการทำงาน การประหยัดเวลาหรือค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความ ต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก เช่น การช่วยคลายความกังวลหรือสร้างความอุ่นใจ ส่วนปัจจัยภายนอก คือ คุณสมบัติของ เทคโนโลยีต่างๆ เช่น ความสะดวกและใช้งานง่าย จนเกิดการยอมรับใช้ ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีส่งผลให้สังคม เกิดการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ การดำเนินชีวิตให้เกิดค่านิยมใหม่ๆ และกระทบเชิงโครงสร้างของกระบวนการสื่อสาร นำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงระดับความสัมพันธ์ของการสื่อสารระหว่างผู้สื่อสารได้ในที่สุด เพราะเทคโนโลยีสามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ระดับใดก็ระดับหนึ่ง ดังนั้น เทคโนโลยีจึงทำให้เกิดช่องว่างของความสัมพันธ์ และตัวสื่อหรือช่องทางที่ใช้สื่อสาร เป็นตัวกำหนดผลของสารนั้นๆ หากตัวสื่อหรือช่องทางเปลี่ยนแปลงไป ผลของการสื่อสารก็ จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ตามที่จะได้เห็นถึงผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมสื่อสาร แม้อยู่ต่างสถานที่ ที่มีระดับน้อยที่สุด



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจจากการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ด้านเทคนิค ได้แก่ ด้านบันทึกการสื่อสารได้ และด้านใช้งานง่าย ด้านการสื่อสาร ด้านรับรู้อารมณ์ของผู้สื่อสาร ด้านสื่อสารได้เหมือนเผชิญหน้า และด้านเกิดความสัมพันธ์จากผู้ร่วมสื่อสาร แม้ไม่รู้จักกัน ตามลำดับ สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจ ซึ่งผู้รับสารจะเป็นผู้กำหนดว่าสารชนิดใดจะตอบสนองความพึงพอใจของตนได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคล ว่ามีปัจจัยต่างๆที่จะช่วยให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพและส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีัญญา พิลาภา (2557, น.137) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อบริหารและรักษาความสัมพันธ์ โดยให้ความสำคัญถึงกลยุทธ์ที่ใช้ในการสื่อสาร คือ การมีปฏิสัมพันธ์ ที่ช่วยแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกขณะสื่อสารเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน และใช้กลยุทธ์การสื่อสารดังกล่าวเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการสื่อสารและบริหารความสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้นเพราะบางครั้ง ผู้รับสารตีความหมายของจุดประสงค์ไม่ตรงกับสารที่ส่งให้ ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์จะช่วยให้สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและเกิดความเข้าใจร่วมกันมากขึ้น และแสดงผลให้เห็นว่าการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันระหว่างการสื่อสารจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ สร้างความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปสู่พฤติกรรมและความสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ร่วมกัน เพราะสื่อหรือช่องทางที่ใช้สื่อสารก็มีความสำคัญไม่น้อย เพราะหากการแสดงออกทางวัจภาษาหรือวัจนภาษาถูกจำกัดขอบเขตของการแสดงออก ความรู้สึกแท้จริงก็ถูกจำกัดลงไปด้วย ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ทั้งด้านช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมาประชุม ด้านลดความเสี่ยงจากเชื้อโควิด-19 ถึงแม้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีความก้าวหน้าและทันสมัย สามารถสื่อสารได้เหมือนกับอยู่ในสถานที่เดียวกัน แต่ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับผู้ร่วมสื่อสาร แม้อยู่ต่างสถานที่กัน หรือไม่เคยเห็นหน้ากันมาก่อน อยู่ในระดับน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่า การทำงานงานร่วมกันในสถานที่เดียวกัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานและการสื่อสารได้ดีกว่า

ข้อเสนอแนะ

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ต่อพฤติกรรมการใช้ที่แตกต่างกัน สามารถนำข้อมูลมาประกอบเป็นแนวทางการกำหนดพฤติกรรมการใช้ของแต่ละกลุ่มเป้าหมายให้เกิดกิจกรรมร่วมกัน เช่น ให้นักงานที่เป็นเพศชายในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือที่มีประสบการณ์การทำงานยังน้อยเพราะเพิ่งจบการศึกษา เข้ารับการอบรมงานสื่อสารเพื่อบริหารความสัมพันธ์หรืองานประชาสัมพันธ์ ให้เกิดทักษะการสื่อสารที่ดีและถูกต้อง เป็นการกระจายทักษะและปรับใช้ให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้และความพึงพอใจต่อระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านการสื่อสารน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับด้านเทคนิค ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญไปที่สื่อหรือช่องทางที่ใช้สื่อสาร ควรมีการวัดผลพนักงานที่ยังขาดทักษะหรือไม่ค่อยกล้าสื่อสารและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมเพื่อแสดงความคิดเห็นมากขึ้น ช่วยละลายพฤติกรรม สนับสนุนการกล้าแสดงออกและต้องไม่กดดันเพื่อช่วยพัฒนาทั้งด้านร่างกายและจิตใจให้มีความรู้สึที่ดีต่อการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ

ด้านนโยบายการสื่อสารในองค์การผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพควรเน้นการสื่อสารที่ปราศจากความตึงเครียด เพื่อช่วยให้ผู้รับสารสามารถเปิดรับสารได้มากขึ้น และความตั้งใจในการทำงาน ในภาวะวิกฤติโรคระบาด อาจจัดให้ได้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มย่อยๆ ที่ทำงาน แต่ยังเป็นการสื่อสารผ่านสื่อกลาง ให้ช่วงพักเที่ยงเห็นหน้า พบปะกันบ้าง สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงาน แม้ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน และควรมีกิจกรรมทดสอบหลังการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เป็นตัวแทนสรุปผลการดำเนินงานของต่างแผนกร่วมกัน และวัดผลเพื่อสนับสนุนให้พนักงานเกิดการการพัฒนากระบวนการสื่อสารผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสื่อสารผ่านการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรเขตกรุงเทพมหานคร
2. ควรศึกษาในกลุ่มของนักเรียนนักศึกษา บุคลากร ได้แก่ กลุ่มผู้สอนซึ่งเป็นอาจารย์ในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพเช่นกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและชัดเจนมากขึ้นของแต่ละกลุ่มสามารถต่อยอดกลยุทธ์ในการสื่อสารผ่านการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพได้

เอกสารอ้างอิง

- สัมฤทธิ์ สมตน. (2556). ความต้องการ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากการฝึกอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล กรณีศึกษา ข้าราชการและพนักงานราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในส่วนภูมิภาค. วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีบวร เอี่ยมวัฒน์. (2561). แนวโน้มของ Disruptive Technology และความเป็นไปได้ของรูปแบบธุรกิจในอนาคตของเครื่องถ่ายเอกสารในประเทศไทย. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธวัช บุญนวล. (2560). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารสุขภาพกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิทยาการจัดการ, 4(2), 257.
- ธวัชชัย สุวรรณโชติ. (2558). ระบบประชุมทางไกลด้วยภาพและเสียง โดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโพรโทคอล. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทรงลักษณ์ สกุลวิจิตรสินธุ์. (2560). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันทางออนไลน์. Veridian E-Journal, Silpakorn University. 10(2), 439. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/97009>
- ฐิตินัน บุญภาพ คอมมอน. (2556). บทบาทของสื่อใหม่ในการสร้างค่านิยมทางสังคมและอัตลักษณ์ของเยาวชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภัสรา พงษ์สุขเวชกุล. (2554). เทคโนโลยีสื่อใหม่กับการสื่อสารในครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร. นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศรีญา พิลามา. (2557). การสื่อสารเพื่อบริหารความสัมพันธ์กับกลุ่มแฟนคลับสโมสรฟุตบอลเอสซีจี เมืองทอง ยูไนเต็ด. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต