

ศึกษาการยอมรับ G Suite ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจทีวีโฮมช้อปปิ้ง แห่งหนึ่งในประเทศไทย

A Study of G Suite Acceptant of a TV Home Shopping's Personnel in Thailand

ณัฐนันท์ ภมระภาภา¹ ชุตินา เบี้ยวไข่มุข²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการยอมรับ G Suite ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจทีวีโฮมช้อปปิ้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประยุกต์ G Suite โดยนำ Gmail มาแก้ปัญหาการใช้งาน e-mail ของบุคลากรองค์กรธุรกิจทีวีโฮมช้อปปิ้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย 2) เพื่อประยุกต์ G Suite โดยนำ Google Calendar มาแก้ปัญหาการนัดหมาย และการจองห้องประชุม ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจทีวีโฮมช้อปปิ้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี G Suite ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจทีวีโฮมช้อปปิ้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย และ 4) เพื่อเป็นแนวทางในการนำ G Suite มาใช้ในองค์กรธุรกิจทีวีโฮมช้อปปิ้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่ง G Suite เป็นแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย Google เพื่อให้บริการทางด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ผ่านทางโดเมนเนมของตนเอง เช่น ระบบอีเมล ระบบปฏิทินที่ใช้งานร่วมกัน เครื่องมือสร้างเว็บไซต์ ภูเก็ตท็อก พร้อมกับการให้บริการด้านความปลอดภัย โดยศึกษาจากพนักงานทุกระดับที่ใช้งาน G Suite ขององค์กรธุรกิจทีวีโฮมช้อปปิ้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 293 คนโดยการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจการใช้ G Suite โดยรวม และรายด้านอยู่ระดับมากที่สุดด้าน มีการยอมรับการยอมรับ G Suite โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาในการใช้งานระบบ G Suite ส่วนใหญ่ คือไม่สามารถยกเลิกกิจกรรม หรือห้องประชุมที่จองไว้บน Google Calendar ได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะคิดที่มีต่อการใช้งานที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีการรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน และทดสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจการใช้ G Suite กับการยอมรับ G Suite พบว่า ความพึงพอใจการใช้ G Suite ด้านระบบการนัดหมายและจองห้องประชุม (Google Calendar) มีความสัมพันธ์กับทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี และความพึงพอใจการใช้ G Suite ด้านระบบอีเมลล์ (Gmail) มีความสัมพันธ์กับ

¹ นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต. e-mail: nattan.pam@hotmail.com

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต. e-mail: chutima@rsu.ac.th

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ทวีโฮมช้อปปิ้ง, การยอมรับเทคโนโลยี, G Suite

Abstract

This research studies G Suite acceptance of staff in a TV Home Shopping organization in Thailand. The objectives of the study include : 1) to apply G Suite via Gmail to solve an email problem of the staff in the TV Home Shopping organization in Thailand; 2) to apply G Suite via Google Calendar to solve problems of appointment making and meeting room reservation for the staff in the TV Home Shopping organization in Thailand; 3) to study technology acceptance of G Suite from the staff in the TV Home Shopping organization in Thailand; and 4) to obtain guidelines for G Suite application in the TV Home Shopping organization in Thailand. G Suite is the application that has been developed by Google to give services about the internal management via your own domain. for instance, Email system, Calendar system which runs together, Website creating tools, Google Talk, also comes with the security services. The data were collected by using the questionnaires, responded by 293 informants.

In the study, it was found that most of the sample were females at the age of 21-30 years old, graduated with Bachelor's Degree and 6-10 years of experience. The opinion/satisfaction level of G Suite application in overall and the income level were found at the high level in all aspects. The overall acceptance of G Suite was satisfied at the high level in 3 aspects: perception of benefit, attitudes towards application, and determination to use technology respectively. The informants gave opinions on the application problem of G Suite System since most activities or meeting room reservation on Google Calendar could not be cancelled.

The results of hypotheses testing showed that the informants with the different gender had different opinions on perception of benefits, attitudes towards application, and determination to use technology. The informant with the different gender had different opinions on perception of user-friendliness, perception of benefits, attitudes towards application, and determination to use technology. The informants with different education levels also had different attitudes towards application. The informants with different years of experience had different attitudes towards application, and different determination to use technology. According to the test of relationship between the satisfaction of G Suite application and G Suite acceptance, it was found that the satisfaction of G Suite application on appointment making and meeting room reservation was correlated with attitudes towards application and determine to use technology. Finally, the satisfaction of G Suite application on email system was correlated with perception of user-friendliness, perception of benefits, attitudes towards application, and determination to use technology at the significant statistical level of 0.05.

Keywords: TV Home Shopping, Technology Acceptance, G Suite

บทนำ

ในปัจจุบันการทำงานของทุกหน่วยงาน หรือทุกองค์กร ต่างต้องมีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือ และวางแผนงานขององค์กร ดังนั้น การจัดการสรรการใช้งานห้องประชุมซึ่งเป็นทรัพยากรส่วนกลางในแต่ละองค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีห้องประชุมจำนวนมาก การจัดการสรรการใช้ห้องประชุมโดยใช้การจดลงสมุดบันทึก อาจเกิดปัญหา เช่น การจองห้องประชุมพร้อมกันแล้วเกิดการซ้ำซ้อนของการจอง (สุพรรณ สุคำภา, 2558) เจ้าหน้าที่ที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเพื่อจะทราบได้ว่าช่วงเวลาที่ต้องการใช้ห้องนั้นว่างหรือไม่ว่าง อีกทั้งไม่สามารถบอกรายละเอียดของห้องประชุมนั้นๆ ได้ว่ามีอุปกรณ์เพื่อรองรับการประชุมอะไรบ้าง และจำนวนของที่นั่งในห้องประชุมจะเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมหรือไม่ ทางองค์กรจึงเลือกนำเทคโนโลยีสารสนเทศ G Suite เข้ามาใช้เพื่อแก้ปัญหา โดย G Suite เป็นแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย Google เพื่อให้บริการทางด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ผ่านทางโดเมนเนม (Domain Name) ของตนเอง เช่น ระบบอีเมล ระบบปฏิทินที่ใช้งานร่วมกัน เครื่องมือสร้างเว็บไซต์ ภูเก็ตท็อก พร้อมกับการให้บริการด้านความปลอดภัย สามารถจองห้องประชุมผ่าน Google Calendar ซึ่งเป็นการบริการจองห้องประชุมทางออนไลน์ ทำให้ลดขั้นตอนในการทำงาน และทำให้ไม่เกิดปัญหาการจองห้องประชุมซ้ำซ้อนกัน นอกจากนี้การนำจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อการติดต่อภายในและภายนอก เกิดเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ทันสมัยและมีความสำคัญมากเนื่องจากทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ การมีเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อถึงกันได้ และสามารถส่งจดหมายถึงผู้รับหลายๆ คนได้ในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาส่งให้ทีละคน ในกรณีที่จดหมายที่เป็นข้อความเดียวกัน เช่น หนังสือเวียนแจ้งข่าวให้สมาชิกในกลุ่มทราบหรือเป็นการนัดหมายระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ผู้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สามารถเรียกอ่านจดหมายได้ทุกเวลาตามสะดวก ซึ่งจะทำให้ทราบว่าในจดหมายของผู้รับมีจดหมายกี่ฉบับ มีจดหมายที่อ่านแล้ว และยังไม่ได้อ่านกี่ฉบับ เมื่ออ่านจดหมายฉบับใดแล้ว หากต้องการลบทิ้งก็สามารถเก็บข้อความไว้ในรูปของแฟ้มข้อมูลได้ หรือจะพิมพ์ออกมาลงกระดาษก็ได้เช่นกัน และสามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (Transferring Files) แนบไปกับจดหมายถึงผู้รับได้ ทำให้การแลกเปลี่ยนข่าวสารเป็นไปได้โดยสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และทันเหตุการณ์ จากความสำคัญของอีเมลที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ได้อย่างคุ้มค่า ทำให้ในปัจจุบันจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) กลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่นำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร เช่นเดียวกับ การพัฒนาระบบบริหารจัดการห้องประชุม วิทยาลัยนครราชสีมาซึ่งอยู่ในรูปแบบ Web Application โดยสามารถตรวจสอบข้อมูล เพิ่ม ลบ แก้ไข และออกรายงานสรุปผล โดยนำเอา Software เข้ามาช่วยในการจัดเก็บ ข้อมูลให้เป็นระบบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จัดทำระบบนี้ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรของวิทยาลัยนครราชสีมา ได้นำไปใช้เป็นระบบสารสนเทศการสำหรับการบริหารทรัพยากร (ห้องประชุม) จะช่วยเพิ่มอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบความพร้อมใช้งานของห้องประชุม สามารถจองยกเลิกการจอง เปลี่ยนแปลงการจอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะนำ G Suite ในส่วนของ Gmail และ Google Calendar เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อช่วยในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรต่างได้ดียิ่งขึ้น จึงเป็นที่มาของการศึกษารายการยอมรับการใช้งาน และปัญหาการใช้งาน G Suite ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจที่วิโหมข้อบปั้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาระบบ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน สร้างความเข้าใจ เพื่อที่จะทำให้การใช้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

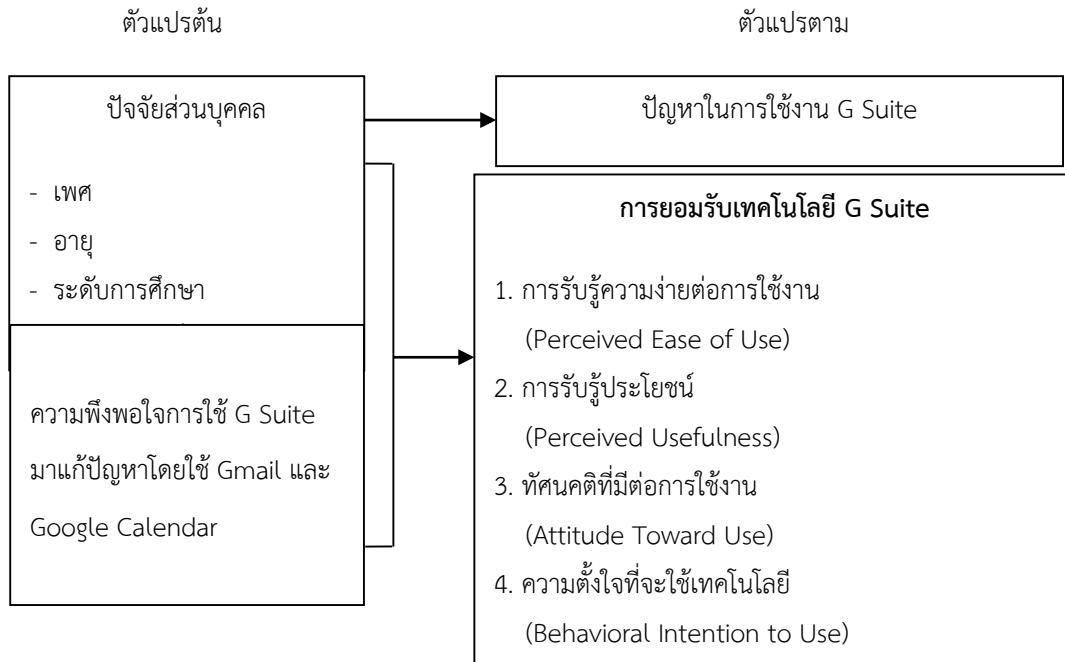
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประยุกต์ G Suite โดยนำ Gmail มาแก้ปัญหาการใช้งาน e-mail ของบุคลากรองค์กรธุรกิจที่วิโหมข้อบปั้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

2. เพื่อประยุกต์ G Suite โดยนำ Google Calendar มาแก้ปัญหาการนัดหมาย และการจองห้องประชุม
ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจที่วิโสมซ้อปั้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี G Suite ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจที่วิโสมซ้อปั้งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ทดสอบความแตกต่าง ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี G Suite ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน

2. ทดสอบความสัมพันธ์ ความพึงพอใจการใช้ G Suite ด้านระบบการนัดหมายและจองห้องประชุม (Google Calendar) และด้านระบบอีเมลล์ (Gmail) มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี G Suite ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี

นิยามศัพท์

1. G Suite หมายถึง แอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย Google เพื่อให้บริการทางด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ผ่านทางโดเมนเนม (Domain name) ของตนเอง เช่น ระบบอีเมล ระบบปฏิทินที่ใช้ทำงานร่วมกัน เครื่องมือสร้างเว็บไซต์ พร้อมกับการให้บริการด้านความปลอดภัย

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของพนักงาน ที่มีผลจากการใช้ G Suite ที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

3. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Acceptance) หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเอาเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่าเทคโนโลยีนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า และมีประโยชน์มากกว่า ระยะเวลาตั้งแต่

ขั้นความรู้จนถึงการยืนยันใช้เทคโนโลยี (จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย, 2555) ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 1) การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) 3) ทศคนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) 4) ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาบุคลากรในองค์กรธุรกิจที่วิโสมข้อปึงแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวนประชากร 294 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ทั้งสิ้น 293 คน

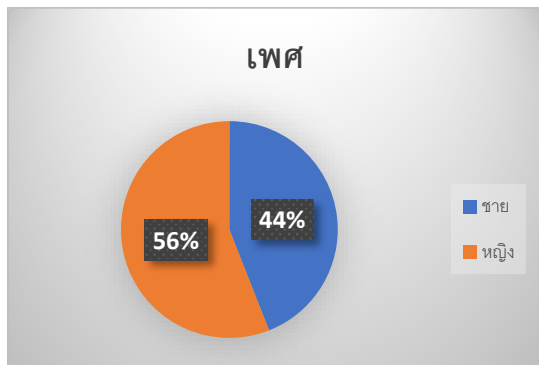
2. การหาคุณภาพเครื่องมือประกอบด้วย 1) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามซึ่งจะให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญกับสิ่งที่จะวัด เป็นผู้ทำการตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน และนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลการประเมิน พบว่าแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 สรุปได้ว่าข้อคำถามมีเนื้อหาสอดคล้องกับนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ได้ 2) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient of Cronbach) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.963 สรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอในเกณฑ์ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเชิงปริมาณประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจการใช้ G Suite มาแก้ปัญหาการใช้ e-mail โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับ G Suite ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ทศคนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี จำนวน 19 ข้อ โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ระดับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาในการใช้งานระบบ G Suite จำนวน 10 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

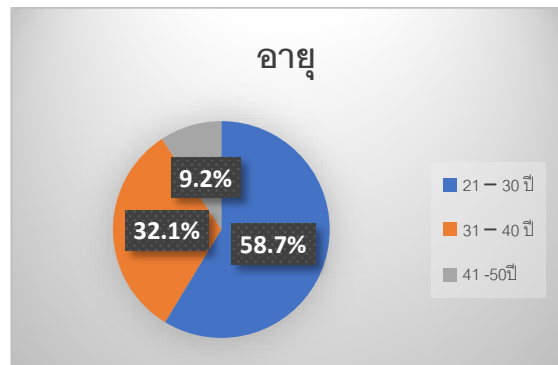
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inference Statistics) ได้แก่ ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent Sample T-test และสถิติค่า F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวหรือ One way analysis of variance (ANOVA)

ผลการวิจัย

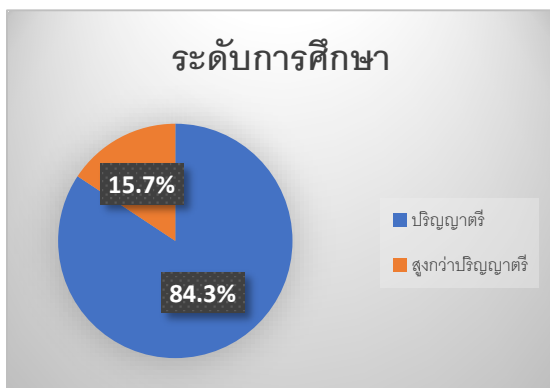
1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ดังแสดงในรูปที่ 2-5 ตามลำดับ



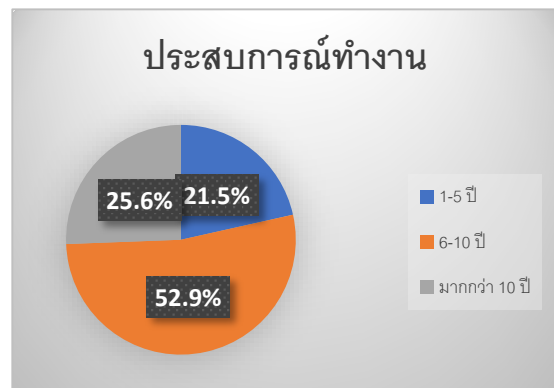
รูปที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



รูปที่ 3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ



รูปที่ 4 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา



รูปที่ 5 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

จากรูปที่ 2-5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3 และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 มีประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า 10 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้ G Suite

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจการใช้ G Suite โดยรวม

ความพึงพอใจการใช้ G Suite	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ระบบการนัดหมายและจองห้องประชุม (Google Calendar)	4.07	0.192	พึงพอใจมาก
2. ระบบอีเมลล์ (Gmail)	4.02	0.453	พึงพอใจมาก
รวม	4.05	0.245	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจการใช้ G Suite โดยรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจการใช้ G Suite อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ได้แก่ ระบบการนัดหมายและจองห้องประชุม (Google Calendar) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมา ระบบอีเมลล์ (Gmail) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.02$)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับ G Suite

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของการยอมรับการยอมรับ G-Suite โดยรวม

การยอมรับการยอมรับ G Suite	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. การรับรู้ความง่ายในการใช้	4.30	0.414	ยอมรับมากที่สุด
2. การรับรู้ประโยชน์	4.15	0.537	ยอมรับมาก
3. ทักษะคดีที่มีต่อการใช้งาน	3.85	0.722	ยอมรับมาก
4. ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี	4.06	0.509	ยอมรับมาก
รวม	4.09	0.420	ยอมรับมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การยอมรับ G Suite โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การยอมรับ G Suite อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.30$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ($\bar{x} = 4.15$) ด้านความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี ($\bar{x} = 4.06$) และด้านความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.85$) ตามลำดับ

4. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาในการใช้งานระบบ G Suite

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้งานระบบ G Suite

ปัญหาในการใช้งานระบบ G Suite	จำนวน	ร้อยละ
1. บ่อยครั้งที่ไม่สามารถทำการจองห้องประชุมใน Google Calendar ได้	57	8.7
2. ไม่ได้รับการแจ้งเตือนทาง e-mail ในการนัดหมายจาก Google Calendar	70	10.7
3. ผู้ใช้งานทำอันจองห้องประชุมล่วงหน้าเป็นเวลานานจาก Google Calendar	68	10.4
4. ไม่สามารถยกเลิกกิจกรรม หรือห้องประชุมที่จองไว้บน Google Calendar ได้	78	11.9
5. กิจกรรมที่ถูกสร้าง หรือห้องประชุมที่จองไว้บน Google Calendar ถูกยกเลิกเอง โดยที่ผู้สร้างไม่ได้เป็นผู้ยกเลิก	68	10.4
6. ไม่สามารถ Copy ตารางข้อมูลจากโปรแกรม Microsoft Excel มาวางใน Gmail เพื่อส่ง e-mail ออกได้	64	9.8
7. การจัดแยกประเภทของ e-mail โดยการสร้าง Label ใน Gmail ทำได้ยาก	61	9.3
8. ในบางช่วงเวลาไม่สามารถรับ-ส่ง e-mail ผ่าน Gmail ได้	62	9.5
9. e-mail ที่ได้รับถูกจัดว่าเป็น Spam ทั้ๆที่ได้รับจากผู้ที่เคยติดต่อด้วย	62	9.5
10. ได้รับ e-mail ที่เป็นไวรัสคอมพิวเตอร์จาก Gmail	65	9.9

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาในการใช้งานระบบ G Suite ส่วนใหญ่คือ ไม่สามารถยกเลิกกิจกรรม หรือห้องประชุมที่จองไว้บน Google Calendar ได้ มีผู้ตอบจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 รองลงมา คือ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนทาง e-mail ในการนัดหมายจาก Google Calendar มีผู้ตอบจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ผู้ใช้งานท่านอื่นจองห้องประชุมล่วงหน้าเป็นเวลานานจาก Google Calendar และกิจกรรมที่ถูกสร้าง หรือห้องประชุมที่จองไว้บน Google calendar ถูกยกเลิกเอง โดยที่ผู้สร้างไม่ได้เป็นผู้ยกเลิก มีผู้ตอบจำนวน 68 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ได้รับ e-mail ที่เป็นไวรัสคอมพิวเตอร์จาก Gmail มีผู้ตอบจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ไม่สามารถ Copy ตารางข้อมูลจากโปรแกรม Microsoft Excel มาวางใน Gmail เพื่อส่ง e-mail ออกได้ มีผู้ตอบจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ในบางช่วงเวลาไม่สามารถรับ-ส่ง e-mail ผ่าน Gmail ได้ และ e-mail ที่ได้รับ ถูกจัดว่าเป็น Spam ทั้ง ๆ ที่ได้รับจากผู้ที่เคยติดต่อกัน มีผู้ตอบจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 การจัดแยกประเภทของ e-mail โดยการสร้าง Label ใน Gmail ทำได้ยาก มีผู้ตอบจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และบ่อยครั้งที่ไม่สามารถทำการจองห้องประชุมใน Google Calendar ได้ มีผู้ตอบจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ทดสอบความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์กับการยอมรับเทคโนโลยี G Suite พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2 ทดสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจการใช้ G Suite กับการยอมรับ G Suite ผลการวิจัย ทดสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจการใช้ G Suite กับการยอมรับ G Suite พบว่า ความพึงพอใจการใช้ G Suite ด้านระบบการนัดหมายและจองห้องประชุม (Google Calendar) มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความพึงพอใจการใช้ G Suite ด้านระบบอีเมลล์ (Gmail) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

1. ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์กับการยอมรับเทคโนโลยี G Suite จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่ต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโดยธรรมชาติของเพศชาย และเพศหญิงจะมีความแตกต่างกันในด้านของการเรียนรู้ และมีความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจึงมีความสนใจในเทคโนโลยีและเกิดการยอมรับที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า เพศชายจะมีการยอมรับเทคโนโลยีที่มากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับแนวคิดของปณิศา มีจินดา (2553) กล่าวว่า เพศชายและเพศหญิงจะมีพฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรทัย เลื่อนวัน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคล ด้านการทำงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ราชการที่แจ้งวัฒนะ พบว่า ด้านส่วนบุคคลมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันตามลักษณะของบุคคล เพศ แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่ต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันอาจมีความสนใจในเทคโนโลยีที่ต่างกัน โดยปกติแล้วความแตกต่างด้านอายุหรือวัยของคนเรา มีส่วนเกี่ยวข้อง และก่อให้เกิดความ

แตกต่างกันเรื่องต่อไปนี้เป็น คือ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ความรอบรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความคิด ความมีเหตุผล และวุฒิภาวะด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของปณิศา มีจินดา (2553) กล่าวว่า อายุ (Age) ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันก็จะมีทัศนคติที่ต่างกัน รสนิยม และพฤติกรรมการใช้ ผลลัพธ์ที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์เกียรติกาจร (2557) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในภาพรวม ด้านความคาดหวังด้านการใช้งานง่าย ด้านทัศนคติเกี่ยวข้องกับการใช้งาน

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาที่ต่างกันอาจส่งผลต่อเข้าใจในระบบของเทคโนโลยี รวมถึงมีทัศนคติความเข้าใจที่ต่างกันออกไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Wilo Goidhaborsadore and Yates, (2002 อ้างอิงใน วราภรณ์ เอื้อการณ และ อิศระ อุดมประเสริฐ 2553) กล่าวว่า ระดับการศึกษา บ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับสิ่งต่าง ๆ และอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้สามารถแยกความเหมาะสมได้ดี และการศึกษาทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมความคิดอีกเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ เกียรติกาจร (2557) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านทัศนคติเกี่ยวข้องกับการใช้งาน และด้านความตั้งใจที่จะใช้แตกต่างกัน

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีการรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่ต่างกัน อาจเนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน ย่อมแสดงถึงความคุ้นเคยของระบบงานที่ทำในองค์กรที่กัน ซึ่งเมื่อพนักงานได้ทำงานให้กับองค์กรแล้วประสบการณ์ในการทำงานจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาทำให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรและเข้าใจ ถึงความต้องการและวัฒนธรรมขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ทำให้ในแต่ละช่วงเวลาของพนักงานจะเกิดความคุ้นเคยของการทำงานแตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของอัษฎพร สหพิทักษ์สิน (2558) ทำการศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับสนับสนุน สำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาพฤติกรรมกรยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ (ระบบ SAP) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจการใช้ G Suite กับการยอมรับ G Suite จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจการใช้ G Suite ด้านระบบการนัดหมายและจองห้องประชุม (Google Calendar) มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบการนัดหมายและจองห้องประชุม (Google Calendar) มาก โดยรู้สึกว่า Google Calendar สามารถดึงนัดหมายต่างๆ มาเก็บไว้เพื่อทำการแจ้งเตือนหรือดูนัดหมายต่างๆ เพื่อความสะดวกได้ มีคู่มือประกอบการใช้งาน การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ สามารถตอบสนองในการจัดการตารางงานการนัดหมาย และจองห้องประชุมได้ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีความสะดวกในการใช้งานปฏิทินของ Google Calendar และ Google Calendar มีความยืดหยุ่น สามารถใช้งานได้ตามสถานการณ์จริง จึงส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี โดยคิดว่าระบบ G Suite มีประสิทธิภาพกว่าที่คาดไว้ ทำให้เกิดความสนใจในการนำ G Suite มาใช้ในการทำงาน

6. ความพึงพอใจการใช้ G Suite ด้านระบบอีเมล (Gmail) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความง่ายในการทำงาน การรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้เนื่องจากเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบอีเมล (Gmail) โดยรู้สึกว่าระบบมีความปลอดภัยที่เกี่ยวกับการสูญหายและความเป็น

ส่วนบุคคลของข้อมูล สามารถตั้งค่าต่างๆ ของระบบได้ง่ายกว่าระบบ Webmail เดิม (Qmail) เข้าใช้งานอีเมลจากที่ไหนก็ได้ ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ อีกทั้ง Gmail สามารถรองรับการใช้งานกับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่หลากหลาย ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร มีพื้นที่จัดเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก และมีคู่มือประกอบการใช้งาน การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี โดยการใช้งาน G Suite มีความชัดเจนและสามารถเรียนรู้การใช้งานเข้าใจง่าย ทำให้การทำงานและการประสานงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง G Suite เป็นระบบที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เป็นการส่งเสริมระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น และทำให้เกิดความสนใจในการนำ G Suite ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. หน่วยงาน หรือองค์กรควรมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร ในเรื่องของหลักการใช้งาน G Suite ในองค์กร เน้นให้ความสำคัญต่อบริการด้านเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานของบุคลากร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี

2. หน่วยงานหรือองค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบงาน G Suite ให้ชัดเจนโดยมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดความรู้ความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน เกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ วิธีการใช้งานที่เข้าใจง่าย เพราะอาจจะเป็นผลมาจากบุคลากรยังไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนจึงไม่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับได้ โดยนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงการยอมรับ G Suite ในองค์กรหรือพื้นที่อื่นๆ เพื่อหาความแตกต่าง ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างในด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการยอมรับ G Suite เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในทุกๆ พื้นที่ได้อย่างถูกต้อง

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการยอมรับ G Suite เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยกว้างขวางและสมบูรณ์มากขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างสูงจาก ดร. ชุตินา เบี้ยวไข่มุข อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โกวิท รัตพิศาล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส ประธานและกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ให้ความรู้ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย จนกระทั่งลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- จิรวัดณ์ วงศ์ธงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี วิทยาเขต อดิสรณ์, และอิสระ อุดมประเสริฐ. (2553). การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุทรธรรณ สุคำภา.(2558). การพัฒนาระบบบริหารจัดการห้องประชุมวิทยาลัยนครราชสีมา. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2 วิทยาลัยนครราชสีมา.
- อัคริพร สหพิทักษ์สิน. (2558). พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับสนับสนุน (Support Staffs) สำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางรัก จ.กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ (ระบบ SAP). วารสารวิชาการ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อาทิตย์ เกียรติกำจร. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารงานเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. สืบค้นจาก <http://www.repository.muttac.th/bitstream/handle/123456789/933/131875.pdf?sequence=1>
- Yamane Taro. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.