

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานใน  
การนาระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ภายในองค์กร

THE STUDY OF FACTOR ENHANCING THE PRODUCTIVITY OF STAFF  
FOR USING MOBILE OFFICE IN ORGANIZATION



T123150



ฉานพาคิตต์ สีหามาศย์  
CHANPHAKIT SEEHAMAT

พ.  
๘๓๑๑๑  
๙๖๖๖

เลขหมู่..... 123150  
เลขทะเบียน.....  
วันเดือนปี... 1.9.๓๕. 2555

b 124440972  
i.....

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2555

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**THE STUDY OF FACTOR ENHANCING THE PRODUCTIVITY OF STAFF  
FOR USING MOBILE OFFICE IN ORGANIZATION**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN BUSINESS MANAGEMENT  
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2012**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2012**

**ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	การศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ภายในองค์กร
นักศึกษา	นายฉานพาคิตต์ สีหามาตย์
รหัสนักศึกษา	53641117
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2555
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ภายในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจากการนำเทคโนโลยีของระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ และเพื่อเป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัท ซีเอส โก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามสำรวจพนักงานบริษัท ซีเอส โก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ จำนวน 82 คน และประมวลผลข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีอายุการทำงานระหว่าง 3 – 6 ปี และมีรายได้มากกว่า 150,001 บาท ต่อเดือน สำหรับการศึกษากฎการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศนั้นพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ใช้ระบบโมบายออฟฟิศวันละ 3 – 6 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่พนักงาน 18.01 – 24.00 น. และบ้านเป็นสถานที่ที่พนักงานจะมีการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศบ่อยที่สุด โดยจะมีระยะเวลาการใช้งานแต่ละครั้ง 31 – 60 นาที ซึ่งวัตถุประสงค์ในการใช้งานนั้นเพื่อติดต่อหน่วยงานภายในองค์กรภายในประเทศและหน่วยงานต่างๆ ของลูกค้า และพนักงานส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้ระบบโมบายออฟฟิศจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งพนักงานมีความเห็นว่าระบบ โมบายออฟฟิศนั้นสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและ partner ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งทำให้ภาพลักษณ์องค์กรและตัวพนักงานดีขึ้น

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการเรียนรู้การใช้งานระบบโมบายออฟฟิศจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นบริษัทฯ ควรมีการอบรมวิธีการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถใช้งานระบบโมบายออฟฟิศได้เต็มประสิทธิภาพ และควรมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยในการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า, Partner และพนักงานในองค์กร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Title</b>	The Study of Factor Enhancing the Productivity of Staff for Using Mobile Office in Organization
<b>Students</b>	Mr.Chanphakit Seehamat
<b>Student ID</b>	53641117
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Major</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2012
<b>Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Urasa Buatama
<b>Co-Advisor</b>	Associate Professor Dr. Kulkunya Napompech

### ABSTRACT

The Study of Factor Enhancing the Productivity of staff for using Mobile Office in Organization has its objectives to seek for user behavior orientation toward mobile office environment of Cisco System (Thailand) Co., Ltd. employees. The questionnaire has been given to 82 selected Cisco System (Thailand) Co., Ltd. employees who have currently experienced mobile office. The obtained data has been analyzed and evaluated by using statistic analysis i.e. percentage, mean and statistic correlation analysis.

The result has shown that majority of sample is 36-40 years old female graduated in master degree where working experience is 3-6 years with total monthly income above 150,001 Baht. The mobile office user's behavior has shown that mostly employees use an average of 3 - 6 hours per day between 6pm-12pm where house is mostly preferred with an average duration of use at 31-60 minutes. The major aim of using this mobile office is to communicate with internal affair in organization and other client offices. Most of employees have cultured how to use mobile office facility from their colleagues in which not only do they deem that it could gain trust from clients and partners professionally but corporate and employee's image could be enhanced as well.

It is concluded from this study that most of sample practices how to operate mobile office from colleagues. Therefore, the company should arrange a training course of such topic to employees. To proficiently allow employee utilizing mobile office, the security knowledge awareness shall be provided in order to strengthen confidence to clients, partners and employees respectively.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.อุรสา บัวตะมะ ที่ได้สละเวลา ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งตลอดระยะเวลาที่ศึกษา จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้และขอขอบคุณ รศ.ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่กรุณาให้คำแนะนำ

นอกจากนี้ขอขอบคุณพี่ ๆ และเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ให้คำแนะนำให้กำลังใจและให้ความร่วมมือตลอดมา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารและการจัดการที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและให้คำแนะนำ

ท้ายสุดขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ปริญญา ศรีสารคามและน้องชัชชนะ แสงอรุณไพศาล ที่เป็นกำลังใจและช่วยสนับสนุนการทำงานจนสามารถทำการศึกษาได้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

ฉานพากิตต์ สีหามาศย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	I
ABSTRACT .....	III
กิตติกรรมประกาศ .....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.5 สมมติฐาน.....	3
1.6 นิยามศัพท์.....	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงาน.....	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับโมบายออฟฟิศ.....	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	21
2.5 การตรวจเอกสาร .....	24
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	27
2.7 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
2.8 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
บทที่ 3 ระบบโมบายออฟฟิศของบริษัท ซีเอส โกลด์สเตมส์ (ประเทศไทย) จำกัด .....	31
3.1 ความเป็นมา.....	31
3.2 โครงสร้างองค์กร .....	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

3.3 ระบบการบริหารงาน .....	32
3.4 เทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ .....	33
3.5 กลุ่มเป้าหมาย .....	34
3.6 มาตรฐานอุตสาหกรรม .....	34
3.7 ระบบโมบายออฟฟิศของบริษัท.....	35
3.8 อุปกรณ์ใช้สำหรับระบบโมบายออฟฟิศ.....	39
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	42
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
4.2 พฤติกรรมในการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ.....	42
4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย ระบบโมบายออฟฟิศ.....	48
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	50
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	56
5.1 สรุป .....	56
5.2 ข้อเสนอแนะ .....	58
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	59
บรรณานุกรม .....	60
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก แบบสอบถาม .....	63
ประวัติผู้เขียน .....	69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตัวอย่างงบประมาณระบบโมบายออฟฟิศซิสโก้สำหรับธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม .....	40
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	43
4.2 จำนวนและร้อยละของการใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ .....	45
4.3 อันดับและร้อยละของสถานที่การใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ .....	45
4.4 อันดับและร้อยละของวัตถุประสงค์ของการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ .....	46
4.5 จำนวนและร้อยละของการ Login เข้าสู่ระบบ โมบายออฟฟิศ .....	46
4.6 จำนวนและร้อยละของเวลาในการใช้หลังการ Login เข้าสู่ระบบ โมบายออฟฟิศ .....	47
4.7 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการใช้โมบายออฟฟิศ .....	47
4.8 จำนวนและร้อยละของแหล่งการเรียนรู้การใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ .....	47
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยระบบ โมบายออฟฟิศ .....	48
4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ สถานภาพ กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ .....	52
4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษ แพนก รายได้ กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ .....	54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ตัวอย่าง ISO ที่ใช้ในการควบคุมมาตรฐานต่าง ๆ.....	6
2.2 ลักษณะของสำนักงานเสมือน .....	9
2.3 อุปกรณ์สื่อสารที่ช่วยในการติดต่อสื่อสารกับภายนอกองค์กร .....	12
2.4 Knowledge Creation as the Self-Transcending Process.....	14
2.5 อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ.....	18
2.6 ลักษณะการทำงานของโมบายออฟฟิศ .....	18
2.7 ทฤษฎีระบบ .....	23
3.1 โครงสร้างองค์กร บริษัท ซีเอส โก้ ซีเอส เต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	32
3.2 ระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (VPN).....	36
3.3 ระบบโมบายออฟฟิศของซีเอส โก้ซีเอส เต็มส์.....	37
3.4 ตัวอย่างระบบการรักษาความปลอดภัยของไคลเอ็นต์.....	38
3.5 ตัวอย่างระบบโมบายออฟฟิศซีเอส โก้สำหรับธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อ.....	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการทำงานในสำนักงานแบบมีเวลาเข้าออกและมีโต๊ะประจำที่พนักงานบริษัททั่วไปคุ้นเคยกำลังจะกลายเป็นอดีต จากบทความที่มีการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทชั้นนำไมโคร ซิสเต็มส์ พบว่า งานบางประเภทพนักงานควรบริหารเวลาทำงานของตนเอง ซึ่งเป็นผลให้บริษัทพิจารณาว่าโต๊ะทำงานที่เป็นส่วนตัวจึงไม่จำเป็นจะต้องมีเช่นกัน โดยในปัจจุบันบริษัทต่างๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยเข้ามาใช้งานในสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานหลายๆ ด้าน เช่น การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร การส่งข้อมูลด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลการขาย ข้อมูลสินค้าหรือลูกค้า ข้อมูลด้านเทคนิคต่าง ๆ ระหว่างกัน รวมทั้งในปัจจุบันแต่ละองค์กรมีความต้องการที่จะลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เช่น ค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าโทรศัพท์ ค่าดำเนินการติดตั้งระบบเครือข่ายในองค์กร เป็นต้น ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงพยายามที่จะเปลี่ยนระบบการทำงานของพนักงานในสำนักงานไปเป็นระบบการทำงานที่จะทำงานของตนเองได้จากทุกที่และทุกเวลา โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวช่วยจัดการในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร การรับส่งข้อมูลต่าง ๆ รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้วย โดยรูปแบบของสำนักงานเหล่านี้ได้ถูกเรียกกันในหลายชื่อ เช่น เฟล็กซ์ ออฟฟิศ (Flexi Office) ที่ถือว่าระบบการทำงานแบบนี้มีความยืดหยุ่นเรื่องเวลาและสถานที่ทำงาน เอ็ม ออฟฟิศ (M-office) หรือ โมบายออฟฟิศ (Mobile Office) ที่ช่วยให้การสื่อสารข้อมูลระหว่างและองค์กรทำได้อย่างสะดวก และยูออฟฟิศ (u-office) หรือยูคอมเมิร์ซ (u-commerce) ซึ่งทั้งหมดเกิดขึ้นภายใต้รูปแบบของการไม่มีข้อจำกัดต่างๆ และไม่ผูกติดอยู่กับสถานที่หรือเวลา แต่เป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นได้ทุกหนทุกแห่ง มีระบบสนับสนุนอย่างชาญฉลาดและมีเหตุผลสูงสุดที่การกำจัดข้อจำกัดเพื่อความก้าวหน้าของธุรกิจนั้นๆ รวมถึงสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

รูปแบบโมบายออฟฟิศถูกนำมาใช้ในองค์กร บริษัท ซิสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับโลก พนักงานทุกคนมีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อประสานงานกันตลอดเวลาทั้งระหว่างบุคลากรภายในองค์กรในแต่ละแผนก ในทุกๆ ประเทศทั่วโลกที่มีสาขาอยู่ รวมทั้งติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร(ลูกค้าทางธุรกิจและลูกค้าของบริษัทฯ) อย่างทันท่วงที โดยอาศัยข้อได้เปรียบที่องค์กรเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยซึ่งนั่นเป็นเหตุผลหลักที่บริษัทฯ ตัดสินใจนำระบบดังกล่าวมาใช้ และอีกหนึ่งเหตุผลคือการที่พนักงานไม่จำกัดใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถทำงานในสถานที่ใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องอยู่ที่สำนักงาน ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายรายเดือนต่าง ๆ ลงไม่ว่าจะเป็นค่าเช่าพื้นที่สำนักงาน ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า เพราะบางครั้งการทำงานในสำนักงานจะเป็นเพียงการจัดเตรียมงานเอกสาร การรับส่งอีเมลล์ (E-mail) การจัดส่งรายงาน ซึ่งถ้ามีการพิจารณาอย่างแท้จริงแล้วจะพบว่างานต่างๆ เหล่านี้สามารถดำเนินการที่ใดก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และการติดตั้งระบบ โมบายออฟฟิศให้ใช้งานได้จริงนั้นจะต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมมาใช้ โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมหลายอย่างได้ถูกนำมาใช้กับระบบโมบายออฟฟิศเพื่อการเชื่อมโยง ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ภายนอกกับสำนักงานเข้าด้วยกันรวมไปถึงการติดต่อสื่อสารและให้บริการกับลูกค้าด้วย โดยอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะต้องมีคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ วิทยุติดตามตัว โมเด็ม โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ต พนักงานต้อนรับเสมือน (Virtual Agent) และการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conferencing) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้การสื่อสารเสมือนจริงมากขึ้น โดยสามารถรับรู้วจนภาษาอันได้แก่ สีหน้า อากัปกิริยาต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กับเสียงพูดได้ ตู้สารสนเทศ (Information Kiosk) ระบบจัดการเอกสาร (Document Management System) ระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management) และส่วนที่เหลือก็เป็นเรื่องของการจัดการระหว่างฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกับฝ่ายบริหารเกี่ยวกับเรื่องการลงทุน วิธีการนำเทคโนโลยีระบบโมบายออฟฟิศไปใช้งานจริง (ประดิษฐ์ ภิญญาสากุล, 2541)

การได้ศึกษาปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานจากระบบ โมบายออฟฟิศ ที่บริษัท ชิสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) ได้นำมาใช้ในองค์กรเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี จะทำให้สามารถทราบถึงข้อมูลในการนำเทคโนโลยีระบบนี้เข้ามาใช้งานภายในองค์กร รวมทั้งหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถใช้ข้อมูลเพื่อการวางแผนระบบงานองค์กรรูปแบบใหม่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานบริษัทชิสโก้ฯ กับการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจากการนำเทคโนโลยีของระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ในบริษัทชิสโก้ฯ

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรต่อระบบ โมบายออฟฟิศ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้นำเทคโนโลยีระบบ โมบายออฟฟิศมาใช้รวมทั้งข้อดีและข้อเสียต่าง ๆ

#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาการนำระบบ โมบายออฟฟิศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร สำหรับองค์กรตัวอย่าง (บริษัท ซีสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด) โดยมีขอบเขตประชากร คือ กลุ่มพนักงานบริษัท ซีสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่กันยายน – ธันวาคม 2554

#### 1.5 สมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก และระดับรายได้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบ โมบายออฟฟิศไม่แตกต่างกัน

#### 1.6 นิยามศัพท์

โมบายออฟฟิศ คือการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการในพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างไกลออกไปหรือแม้แต่ในต่างประเทศได้โดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ ณ ที่นั้นจริง โมบายออฟฟิศอาจเป็นเพียงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวที่อยู่กับอินเทอร์เน็ต หรืออาจเป็นเพียงพื้นที่บนเว็บเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้

Partner คือ ตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากบริษัทฯ โดยทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการออกแบบระบบ ติดตั้ง รวมทั้งบริการหลังการขายให้กับลูกค้าของบริษัทฯ

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในบริษัท ซีเอสโก้ซีเอสเต็มส์ (ประเทศไทย) จากการศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี และเอกสาร เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีประเด็นและสาระสำคัญในการศึกษา ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับสำนักงาน
2. แนวความคิดเกี่ยวกับ โมบายออฟฟิศ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
5. การตรวจเอกสาร
6. กรอบความคิดในการศึกษา

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงาน

##### 2.1.1 ความหมายของสำนักงาน

ความหมายของสำนักงาน ได้มีผู้ให้คำจำกัดความมีความหลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ เดวิด บาร์คอบม์ (2532) สำนักงานเปรียบเสมือนสถานที่ที่ใช้เพื่อทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น งานด้านบริหาร งานด้านทรัพยากรมนุษย์ งานด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งความสำคัญของสำนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

พจนานุกรมไทย (2530) สำนักงาน หมายถึง สถานที่ในการทำงาน บริหารงาน จัดการ เกี่ยวกับข้อมูลและเอกสาร สำนักงานจึงประกอบด้วยบุคลากร อุปกรณ์และแผนงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน นอกจากนี้สำนักงานยังเป็นหัวใจในการทำงานของการบริหารงานทั่ว ๆ ไป เช่น งานบัญชี งานการเงิน งานสารบรรณ เป็นต้น จึงมีผู้ให้คำนิยามของคำว่า “สำนักงาน” ในความหมายต่าง ๆ กันดังนี้ สำนักงาน แปลว่า ที่พัก ที่อาศัย ที่ทำการ แหล่งสถาบันหรืออาคารที่ใช้เป็นที่ทำงาน

แววตา เตชาทวีวรรณ (2546) สำนักงาน หมายถึง ที่สำหรับบริหารงาน จัดการเกี่ยวกับ ข้อมูลและเอกสาร โดยมีการรวบรวมบันทึก และประมวลผลให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีความหมาย เป็นที่ที่มีรูปแบบการทำงานเป็นระเบียบแบบแผนแน่นอน นอกจากนี้อาจดำเนินการเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่นับญาติเห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและงบประมาณและการสั่งงาน สำนักงานประกอบด้วยบุคลากรที่ใช้วัสดุ อุปกรณ์ และระเบียบวิธีปฏิบัติงานในอันที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการธุรกรรมต่าง ๆ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

พรณิ ประเสริฐวงษ์ (2529) สำนักงาน หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานของผู้บริหารหรือ หมายถึงสถานที่ดำเนินงานหนังสือ งานเอกสาร หรืองานข่าวสารข้อมูล

### 2.1.2 หน้าที่และบทบาทของสำนักงาน

หน้าที่และบทบาทของสำนักงานในแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันตามแต่ประเภทของงาน แต่ส่วนใหญ่แล้วหน่วยงานภายในขององค์กร จะดำเนินการเกี่ยวกับงานสารสนเทศขององค์กร เกี่ยวข้องกับงานการวางแผน การควบคุมดำเนินการให้บริการเกี่ยวกับสารสนเทศทุกชนิดของ องค์กร และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ส่วนงานทั้งหมดขององค์กร เพื่อให้ ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แบ่งบทบาทของสำนักงานได้เป็น 2 ระดับ คือระดับพื้นฐาน และระดับสูง

#### 1 บทบาทระดับพื้นฐาน (Primary Functions) ประกอบด้วย 7 หน้าที่ ดังนี้

1.1 งานที่เกี่ยวกับเอกสาร (Paper work) สำนักงานเปรียบเสมือนศูนย์ปฏิบัติการ ด้านเอกสารและเป็นศูนย์กลางที่ใช้จัดเก็บและค้นคืนเอกสารทั้งหมดเพื่อใช้ในการอ้างอิง ประกอบการตัดสินใจ หรือเพื่อใช้เป็นหลักฐานต่าง ๆ เป็นต้น ในปัจจุบันงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร มีแนวโน้มที่จะลดปริมาณจำนวนเอกสารลงเนื่องจากมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษแต่ผู้อื่นก็ยังสามารถได้รับข้อมูลต่าง ๆ ครบถ้วนอาจโดยการส่งผ่าน ระบบอีเมลล์หรือระบบสารสนเทศในประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 งานติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ (Communication and Public Relation) การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์นั้นสามารถทำได้ทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ทั้งทางวาจา ลายลักษณ์อักษรหรือช่องทางสื่อสารอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ ระบบการประชุมทางไกล จดหมาย โทรเลข หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารแพร่หลายมากขึ้น จึงได้ประยุกต์เทคโนโลยีด้านนี้มาช่วยในการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

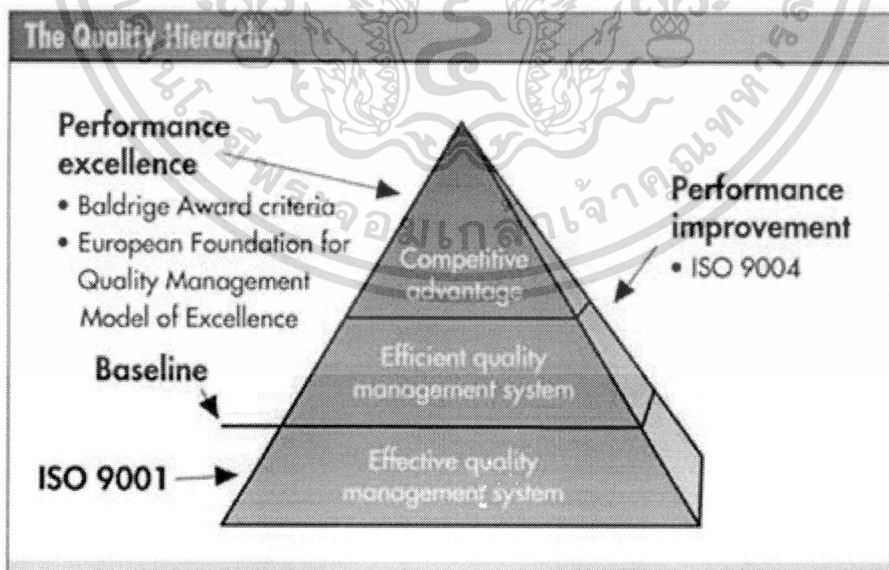
#### 1.3 งานจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในสำนักงาน (Facilities)

งานด้านอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน โดยทั่วไปเรียกว่างานอาคารสถานที่ หรืองานพัสดุ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครุภัณฑ์ ซึ่งจำเป็นสำหรับจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ภายในสำนักงานและยังรวมถึงการวางแผนการใช้พื้นที่สำนักงาน การเลือกทำเลที่ตั้ง การจัดแผนผังองค์กร การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

1.4 งานวิเคราะห์และจัดระบบงาน (System Analysis and Operation Management) งานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ระบบงานจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และปรับปรุงงาน การกำหนดมาตรฐานและปรับปรุงให้เกิดวิธีการทำงานที่ง่ายขึ้น (Work Simplification) เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ภายในสำนักงาน การจัดลักษณะรูปแบบงานภายในสำนักงาน (Workflow Process) การควบคุมออกแบบ และการผลิตแบบฟอร์มใช้ในสำนักงาน (Forms Control, Design and Production) การทำคู่มือ (Manuals) งานเหล่านี้ต้องอาศัยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ อีกทั้งยังต้องมีความรู้และประสบการณ์อย่างมากในการบริหารสำนักงาน

1.5 งานควบคุมระบบงานในสำนักงาน (Control) การควบคุมระบบงานในสำนักงานส่วนใหญ่แล้วจะมีมาตรฐานกลางที่ใช้ในการควบคุม เพื่อให้การทำงานในสำนักงานมีลักษณะแบบแผนที่เป็นมาตรฐาน เช่น ISO (International Organization for Standardization) (ภาพที่ 2.1) และ QC (Quality Control) เป็นต้น เพื่อควบคุมคุณภาพของงาน ควบคุมสายการผลิตเพื่อให้ตรงตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยต้องมีการตั้งคณะกรรมการ หรือหน่วยงานภายในองค์กรขึ้นมาเพื่อกำกับดูแลควบคุมระบบงานในสำนักงาน โดยอาศัยหลักการดังกล่าว



ภาพที่ 2.1 ตัวอย่าง ISO ที่ใช้ในการควบคุมมาตรฐานต่าง ๆ

ที่มา: (Joseph J. Tsiakals, 2545)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) งานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือเรียกว่างาน HR เป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง เนื่องจากเป็นการทำงานเกี่ยวกับมนุษย์หรือบุคคล ซึ่งต้องใช้ความพิถีพิถันและความละเอียดรอบคอบสูง เนื่องจากมนุษย์มีจิตใจอ่อนไหวทำให้ง่ายต่อการชักจูงทั้งในสิ่งที่ถูกและผิด ดังนั้นในการคัดสรรบุคลากรจะต้องคัดสรรที่เหมาะสมกับงานที่ต้องการ ดังนั้นงานด้านนี้จึงต้องมีการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจนแน่นอนอีกทั้งยังต้องทำการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อนำกลับมาพัฒนาองค์กร

1.7 งานการเงินและบัญชี (Finance Management) งานด้านการเงินและบัญชี ถือว่ามีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการควบคุมงบประมาณต่าง ๆ ทั้งรายได้ ค่าใช้จ่ายการเงิน ค่าจ้างเพื่อไม่ให้องค์กรเกิดการขาดทุนเป็นต้น

## 2 บทบาทระดับสูง (Secondary Functions)

บทบาทระดับสูง คือการร่วมมือกันระหว่างสำนักงานกับแผนกต่าง ๆ ในองค์กร ในการให้บริการเป็นสำนักงานย่อยในแผนกต่าง ๆ เพื่อให้การบริการที่สะดวกและรวดเร็วต่อแผนกต่าง ๆ และยังรวมถึงการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบริหารในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ การวางแผนและจัดทำนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อรองรับการขยายตัวของสำนักงานในอนาคต ดังนั้นหน้าที่และบทบาทของสำนักงานในระดับสูงนี้ จึงเกี่ยวเนื่องและส่งผลต่อการตัดสินใจดำเนินนโยบายขององค์กรเป็นอย่างมาก

### 2.3.1 ความสำคัญของสำนักงาน

สำนักงานเปรียบเสมือนศูนย์รวมของการทำงานทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก หน่วยงานภายใน หรือแม้กระทั่งการจัดทำเอกสารต่าง ๆ เพื่อคอยอำนวยความสะดวกต่อพนักงานภายในองค์กร กิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่งผลดีหรือผลเสียต่อองค์กรขึ้นอยู่กับการจัดระบบการทำงานหรือที่เรียกว่า การบริหารงานภายในสำนักงาน ดังนั้นทุกองค์กรควรต้อง บริหารงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากสำนักงานมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางรับส่งข้อมูล
2. เป็นศูนย์กลางความจำ
3. เป็นศูนย์กลางการบริการ
4. เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจ

การบริหารงานสำนักงานจึงต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และยุทธวิธีที่ชาญฉลาด ดังนั้นนักบริหารควรที่จะมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.1.4 องค์ประกอบของสำนักงาน

องค์ประกอบของสำนักงานควรประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1 อาคารสถานที่ เป็นที่ตั้งขององค์กรถือเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากในยุคปัจจุบันทุกมุมเมืองเกิดสภาวะรถติดเกิดปัญหาสภาพสิ่งแวดล้อม ดังนั้นในการเลือกสถานที่ตั้งขององค์กรควรที่จะเลือกสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถมาทำงานได้สะดวกและอาจยังทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2 เครื่องใช้สำนักงาน เปรียบเสมือนสิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกต่อบุคลากร ทำให้ช่วยทุ่นแรงในการทำงานเครื่องใช้สำนักงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ เครื่องพิมพ์ดีด คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

3 ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากร เปรียบเสมือนแรงขับเคลื่อนที่ช่วยให้องค์กรเกิดแรงผลักดันและทำให้เกิดความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นได้ตั้งแต่ผู้บริหารไปจนกระทั่งพนักงานทั่วไปผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงานประกอบด้วย 4 ฝ่ายที่สำคัญ ดังนี้

- 3.1 ผู้บริหารระดับสูง (Top Management) ทำหน้าที่วางแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว
- 3.2 ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) ทำหน้าที่วางแผนการบริหาร
- 3.3 ผู้บริหารระดับล่าง (Lower Management) ทำหน้าที่วางแผนระดับปฏิบัติการ
- 3.4 ระดับปฏิบัติการ (Operation Employee) ทำหน้าที่ปฏิบัติการ

### 2.1.5 ลักษณะของสำนักงาน

ปัจจุบันลักษณะการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมาย ดังนั้นลักษณะของสำนักงานจึงอยู่เปลี่ยนแปลงไปเช่นเดียวกัน จึงสามารถสรุปลักษณะของสำนักงานได้ดังนี้

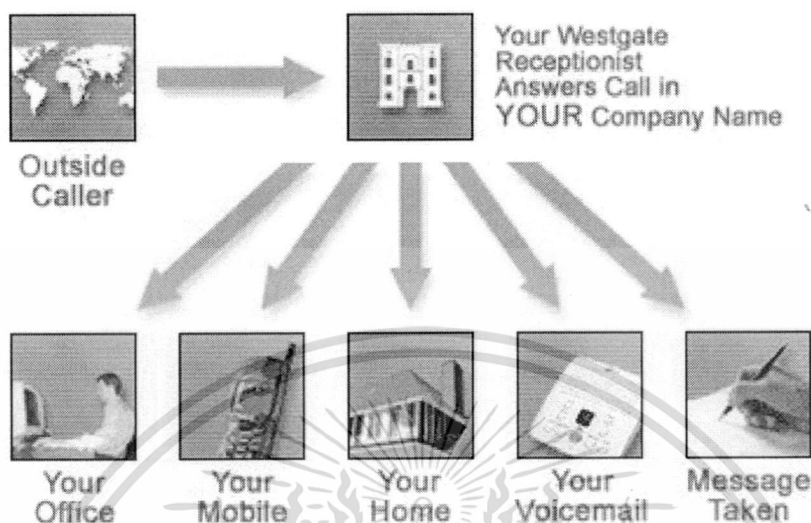
1. สำนักงานแบบดั้งเดิม (Traditional Office) สำนักงานแบบนี้เกิดขึ้นในยุคสมัยแรก ๆ ดังนั้นการทำงานจึงเป็นลักษณะแบบการทํามือ (Manual) โดยส่วนใหญ่โดยที่ยังไม่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานมากนัก เนื่องจากเทคโนโลยีนั้นเองทำให้สำนักงานแบบนี้ได้หายไปจากสังคม

2. สำนักงานเสมือน (Virtual Office) เป็นสำนักงานที่ไม่เน้นที่ตั้ง แต่เน้นการทำงานผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อสำนักงานเป็นอย่างยิ่ง เช่น เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จึงทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในบริเวณใดของโลกก็ได้ สำนักงานเสมือนจึงทำให้คนจำนวนหนึ่งสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยไม่ต้องใช้สถานที่เป็นหลักแหล่ง โดยอาศัยเครื่องมือที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทำให้ลดความเสี่ยงในการลงทุน ซึ่งเมื่อผนวกสำนักงานเสมือนเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตทำให้สำนักงานเสมือนสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังสามารถทำธุรกิจในระดับนานาชาติได้อย่างง่ายอย่างไรก็ดีสำนักงานเสมือนไม่ได้มีความหมายครอบคลุมเพียงสำนักงานขนาดเล็กแต่

นอกจากนี้สำนักงานเสมือนไม่ได้มีความหมายครอบคลุมเพียงสำนักงานขนาดเล็กแต่

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานอยู่จริงก็สามารถประยุกต์ใช้สำนักงานเสมือนได้เช่นเดียวกัน เช่น เปิดสำนักงานเสมือนแทนสำนักงานสาขาจริง (ภาพที่ 2.2) เป็นต้น



ภาพที่ 2.2 ลักษณะของสำนักงานเสมือน  
ที่มา: (ประดิษฐ์ ภิญญาภาสกุล, 2541)

เทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้งานร่วมกับสำนักงานเสมือน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ โมเด็ม (Modem) โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต โดยสำนักงานเสมือนทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ดังนี้

- 2.1 การลดต้นทุน
- 2.2 เพิ่มโอกาสในการทำงาน
- 2.3 เกิดความคล่องตัวต่อองค์กร
- 2.4 เกิดความคล่องตัว และความมีอิสระของพนักงาน
- 2.5 สามารถเปิดทำการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 2.6 ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเนื้อที่ของสำนักงาน
- 2.7 ไม่จู้จี้เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน

3. โอบาย ออฟฟิศ หรือที่เรียกกันว่าสำนักงานเคลื่อนที่ ตามความหมายจริง ๆ แล้วไม่ได้หมายถึงสำนักงานที่สามารถเคลื่อนย้ายไปไหนมาไหนก็ได้ แต่เป็นการลดงบประมาณในการดำเนินงาน เช่น บริษัท ไอบีเอ็ม ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ต้องการที่จะขยายกลุ่มลูกค้ามายังประเทศไทย สามารถทำได้โดยเปิดสำนักงานเล็ก ๆ หรือที่เรียกว่า โอบาย ออฟฟิศ เพื่อไม่ให้เสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มากมาย โดยที่สำนักงานนั้นสามารถที่จะให้ลูกค้าทำการสั่งซื้อหรือให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้ครบถ้วน เหมือนอยู่ในสำนักงานใหญ่ที่ประเทศสหรัฐ เมื่อลูกค้าได้ทำเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสั่งซื้อสำนักงานในประเทศไทยจะทำการส่งใบสั่งซื้อไปยังสำนักงานใหญ่ ทำให้ลดต้นทุนในการเก็บสินค้า ลดต้นทุนในการดูแลสินค้า เป็นต้น

แต่ในปัจจุบันนี้ได้มีการขายในลักษณะใหม่ที่เรียกว่า โมบายออฟฟิศ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก การขายในลักษณะที่เรียกว่า โมบายออฟฟิศ นั้นได้แก่ การนำสินค้าและบริการ ไปให้บริการแก่ลูกค้าที่อยู่ไกลออกไปทำให้สะดวกต่อลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน การให้บริการลักษณะนี้เช่น การให้บริการของธนาคารในการรับฝากเงิน เป็นต้น

อีกรูปแบบหนึ่งของการจัดสำนักงานแบบ โมบายออฟฟิศ โดย นายณัฐโธษะ ยูชิโตะ รองผู้อำนวยการสำนักงาน Corporate Marketing Headquarters (CHM) บริษัท เอ็นทีที โคโคโมะ ซึ่งเป็นบริษัทโทรคมนาคมที่อยู่ในระดับแนวหน้าของประเทศญี่ปุ่น เริ่มแนวคิดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 โดยประยุกต์ใช้แนวความคิดทางด้านการจัดการฐานความรู้ (Knowledge Management: KM) ที่ทราบกันในชื่อของ SECI Model จาก ศาสตราจารย์ โนนากะ และ ดร. ทาเคอุชิ จากมหาวิทยาลัยโตเกียว โดยหลักการที่อาศัย KM เป็นแนวคิดจะมีรูปลักษณะที่แตกต่างจากสำนักงานทั่วไปในปัจจุบัน ที่จัดโต๊ะทำงานให้พนักงานนั่งครอบครองเป็นเจ้าของคนละชุด อีกทั้งยังแบ่งพื้นที่ของแต่ละคนโดยใช้พาทิชันกัน หรืออาจจัดห้องทำงานที่มีประตูปิดอย่างมิดชิด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะไม่พบเห็นในรูปแบบของ โมบายออฟฟิศ และรูปแบบของสำนักงานตามแนวคิดใหม่นี้ซึ่งโมบายออฟฟิศ จะมีรูปแบบที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ห้องทำงานเปิดโล่ง ไม่มีผนังกั้นให้เป็นห้องเล็กๆ ทำให้ผู้บริหารสำนักงานสามารถมองเห็นได้ทั้งหมดในสำนักงาน
2. โต๊ะทำงานของพนักงานเป็นโต๊ะขนาดใหญ่ที่ทำงานได้ 4 ที่นั่ง เพื่อให้พนักงานทำงานร่วมกัน พนักงานสามารถเปลี่ยนที่นั่งได้ตลอด โดยเลือกนั่งกับใครก็ได้ขึ้นอยู่กับภาระงานที่จะต้องไปทำงานประสานกับเพื่อนร่วมงานคนใดในช่วงเวลานั้น
3. พนักงานทุกคนจะมีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก และโทรศัพท์มือถือ โดยใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงาน บนโต๊ะจะมีเอกสารเฉพาะเท่าที่จำเป็นต้องใช้ในขณะนั้น โดยจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) โดยเก็บไว้ที่เครื่องแม่ข่าย (Server) พนักงานสามารถเรียกใช้ได้ตลอดเวลา ทำให้สำนักงานลดการใช้กระดาษ (Paperless) ให้มากที่สุด โดยบริษัทได้จัดบางส่วนของสำนักงานในแต่ละชั้นของตึกทำงาน ตามภาระการใช้งานออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

3.1 โซนปฏิบัติงาน (Base Zone) เป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของห้องทำงานที่พนักงานจะหมุนเวียนกันมานั่งทำงานเป็นกลุ่มตามโต๊ะทำงานที่จัดไว้โต๊ะละ 4 คน งานส่วนใหญ่เป็นการประสานงานปรึกษางาน รวมถึงการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวจะก่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนทักษะประสบการณ์ซึ่งกันและกันระหว่างพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 โชนสร้างสรรค์ (Creative Zone) เป็นส่วนของสำนักงานที่ส่วนใหญ่จัดให้อยูริมหน้าต่าง มีจอภาพขนาดใหญ่ไว้สำหรับแสดงหรือนำเสนอข้อมูล พื้นที่ในส่วนนี้จัดไว้สำหรับการประชุมอย่างเป็นทางการของคณะทำงานกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อระดมสมองหาแนวคิดใหม่ ๆ ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านทั้งระบบมีสายและไร้สาย (Wireless) เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล โดยห้องประชุมขนาดเล็กในลักษณะนี้สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบของห้องให้เหมาะสมกับการใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็วตามความต้องการ

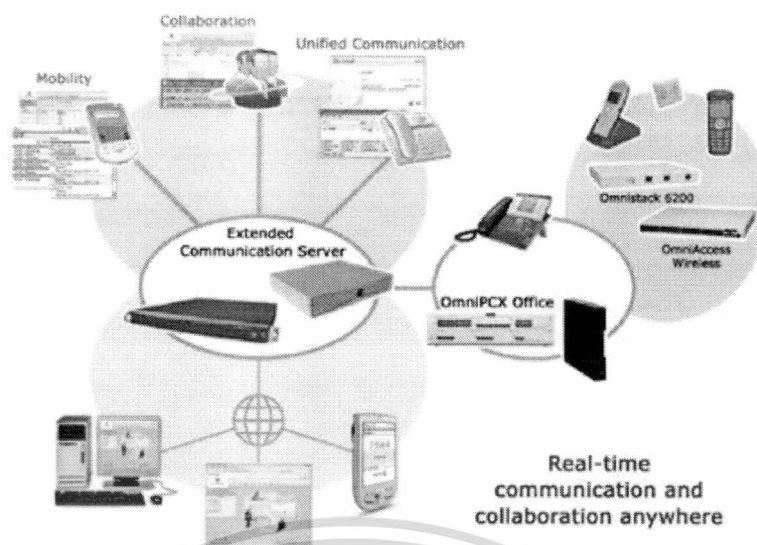
3.3 โชนสมาธิ (Concentration Zone) เป็นส่วนของสำนักงานที่จัดไว้สำหรับการทำงานที่ต้องการสมาธิในการทำงานเป็นอย่างมาก เช่นการวางระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรืองานร่างแผนงาน โครงการต่าง ๆ สำนักงานในส่วนนี้จะถูกจัดให้เป็นสัดส่วนและมีโต๊ะทำงานเฉพาะบุคคล

3.4 โชนพักผ่อน (Refresh Zone) เป็นส่วนที่จัดไว้สำหรับเป็นที่พักผ่อนของพนักงาน อาจประกอบไปด้วยตู้เครื่องดื่มแบบหยอดเหรียญหรือที่อ่านหนังสือพิมพ์ เพื่อให้พนักงานทุกแผนกสามารถใช้สำหรับพบปะพูดคุยกัน ทำให้ได้ทำความรู้จักเพื่อนใหม่ ๆ อย่างไม่เป็นทางการ

4 โสม ออฟฟิศ (Home Office) เป็นการประยุกต์บ้านให้เป็นสำนักงานนั้น ช่วยลดต้นทุนเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันนี้ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าเช่า ค่าเดินทาง สูงขึ้นเป็นอย่างมาก ทำให้ต้องลดค่าใช้จ่ายบางส่วนที่ไม่จำเป็นบางส่วนออกไป โสมออฟฟิศ จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการทำงานภายในบ้านทำให้มีอิสระในการทำงานเป็นอย่างสูง ทำให้เป็นเจ้านายของตนเอง ตลอดจนได้แต่งตัวตามสบายทุกวัน ไม่ต้องเครียดในการไปทำงานให้ทันเวลาในช่วงเช้าซึ่งถือว่าเป็นการเริ่มต้นธุรกิจสำหรับบุคคลที่มีทุนน้อย

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายออฟฟิศ

นโยบายออฟฟิศเป็นรูปแบบของการจัดการองค์กร ในเรื่องของการจัดแบบผังของสถานที่และการผนวกใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสมัยเข้ามาใช้งานในสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานหลาย ๆ ด้าน เช่น การติดต่อสื่อสารทั้งภายใน และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร (ภาพที่ 2.3)



ภาพที่ 2.3 อุปกรณ์สื่อสารที่ช่วยในการติดต่อสื่อสารกับภายนอกองค์กร  
ที่มา: (<http://www.heritage-tech.net/443/press-release-alcatel-lucent-delivers-office-communication-solutions-for-smbs/.2550>)

โดยการส่งข้อมูลระหว่างกันด้วยวิธีการต่าง ๆ นี้สามารถลดได้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากโมบายออฟฟิศจะสามารถเพิ่มเนื้อที่ที่ใช้สอยของสำนักงานได้มากขึ้นกว่าเดิม และเกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งาน เช่น ลดการใช้ผนังกันเป็นห้องทำงานของแต่ละบุคคล จึงทำให้สำนักงานโล่งขึ้นกว่าเดิมมาก ลดการใช้ตู้เอกสารเนื่องจากเอกสารส่วนใหญ่จะถูกจัดเก็บเป็นดิจิทัลไฟล์ (Digital file) ในเครื่องแม่ข่าย เนื้อที่ห้องทำงานมีความยืดหยุ่น (Flexible) เนื่องจากสะดวกและคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานให้สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ได้ทันที เช่น สามารถจัดเป็นห้องประชุม โดยเพียงแต่นำต้นไม้กระถางมากั้นเป็นแนวห้องและนำจอทีวีพลาสมาติดตั้ง ก็สามารถเป็นห้องประชุมได้แล้วและเมื่อเลิกใช้งานก็สามารถปรับเปลี่ยนเป็นพื้นที่ใช้ปฏิบัติงาน (Base Zone) ได้ทันทีและลดการเดินสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ เพราะการสื่อสารส่วนใหญ่จะเป็นแบบไร้สาย พนักงานไม่มีโต๊ะทำงานประจำตัว จึงสามารถย้ายที่นั่งเพื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ตามภาระงานที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นสำนักงานที่ลดการใช้กระดาษลงให้น้อยที่สุด จนสุดท้ายจะกลายเป็นสำนักงานไร้กระดาษ นอกจากนั้นจะช่วยลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสารด้วย การประชุมอย่างเป็นทางการจะลดลง เนื่องจากพนักงานจะมีการประชุมหรือตลอดเวลาในขณะที่นั่งทำงานที่โต๊ะทำงานเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโมบายออฟฟิศ

ในปี พ.ศ. 2546 นายคุนิโอะ ยูชิโอะดะ บริษัท เอ็นทีที โคโคโมะ ประเทศญี่ปุ่น ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ภายในสำนักงานโดยเห็นว่าความรู้ภายในสำนักงานเริ่มต้นที่การเรียนรู้ 3 ระดับ คือ 1. การเรียนรู้ระดับบุคคล (Individual) 2. ระดับกลุ่มบุคคล (Group) 3. ระดับองค์กร (Organization) ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้ใน 3 ระดับดังกล่าว ยูชิโอะดะ เรียกรูปแบบสำนักงานนี้ว่า โมบายออฟฟิศ (Umimoto Kutsuhiro. 2545)

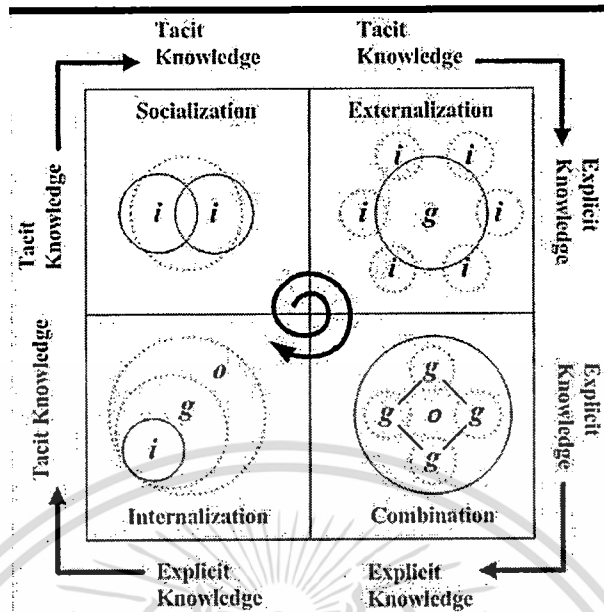
แนวคิดของโมบายออฟฟิศ อาศัยหลักการของการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรโดยเริ่มที่พนักงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีทักษะความสามารถที่เป็นความรู้ซ่อนที่อยู่ภายใน (Tacit Knowledge) ของแต่ละบุคคล โดยที่เจ้าตัวเองจะทราบหรือไม่ทราบก็ได้และความรู้ที่ซ่อนอยู่ภายในนี้จะปรากฏออกมาเมื่อพนักงานเริ่มปฏิบัติงาน และเมื่อมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มก็จะเกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนความรู้ที่ซ่อนอยู่ภายในหรือความรู้ในรูปแบบของทักษะ และประสบการณ์ระหว่างพนักงานด้วยกันซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมากขึ้นและเมื่อมีนักวิชาการได้นำความรู้ที่ซ่อนอยู่ภายใน ดังกล่าวมาศึกษาวิเคราะห์และสรุปออกมาเป็นความรู้ที่แสดงถึงแนวทาง ขั้นตอน กฎระเบียบ และอาจจะปรุงแต่งตามหลักวิชาการจนเป็นทฤษฎีในการปฏิบัติงาน ความรู้ในลักษณะนี้เป็นความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) ปรากฏให้เห็นในเอกสาร ตำรา ในอินเทอร์เน็ตหรือสื่อต่าง ๆ พร้อมทั้งจะให้ผู้คนทั่วไปได้นำไปศึกษาเพิ่มพูนความรู้ได้ตามความต้องการและเมื่อความรู้ที่เปิดเผยนี้ได้มีการนำไปศึกษาและฝึกปฏิบัติเป็นประจำแล้ว ความรู้นี้จะถูกสะสมในตัวผู้ปฏิบัติและจะเกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากความรู้ที่ซ่อนเร้นเป็นความรู้ที่เปิดเผยโดยอัตโนมัติ ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้ จะปรับเปลี่ยนและหมุนเวียนเป็นวัฏจักรของความรู้ (เสถียร อุสาหะ. 2547)

โดยสามารถอธิบายในแต่ละขั้นตอนของหลักการของการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (ภาพที่ 2.4) ได้ดังนี้

1. โซเชียลไลเซชัน (Socialization) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้ทางจิต ผ่านการแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งได้จากการสังเกต ลอกเลียนแบบหรือการลงมือปฏิบัติ
2. เอ็กซ์เทอร์นอลไลเซชัน (Externalization) เป็นกระบวนการที่ความรู้ทางจิตที่ถูกทำให้ชัดเจน โดยการเปรียบเทียบใช้ตัวอย่างหรือตั้งสมมุติฐานจนความรู้ทางจิตเปลี่ยนแปลงเป็นความรู้เอ็กซ์พลิต
3. คอมบิเนชัน (Combination) เป็นกระบวนการที่ความรู้เอ็กซ์พลิต ถูกทำให้เป็นระบบจนกลายเป็นความรู้ซึ่งจะถูกจัดเป็นหมวดหมู่ของความรู้ที่ชัดเจน

4. อินเทอร์นอลไลเซชัน (Internalization) เป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้เอ็กซ์พลิตให้เป็น  
เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี การนำเอกสารนี้ไปใช้  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ทาสีซึ่งเป็นทักษะที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ อีกครั้ง



ภาพที่ 2.4 Knowledge Creation as the Self-Transcending Process

ที่มา: (Nonaka . 2534)

## 2.2.2 การประยุกต์แนวคิดสำนักงานแบบโมบายออฟฟิศมาใช้ในประเทศไทย

องค์กรทั้งระบบราชการและเอกชนในประเทศไทย ได้พยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานให้เหมาะสมและทันความก้าวหน้าต่อเทคโนโลยี แต่ในปัจจุบันยังคงพบว่ามีองค์กรจำนวนมากไม่มีความยืดหยุ่นเท่าที่ควร โดยเฉพาะองค์กรระบบราชการบางส่วนที่ยังยึดมั่นในระเบียบราชการและผูกขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้มากเกินไป โดยเชื่อว่าการสร้างขั้นตอนที่ลงรายละเอียดมากเท่าไรจะช่วยป้องกันความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดลำดับการบังคับบัญชามากเกินไป มุ่งประเมินผลงานที่ระเบียบปฏิบัติและกระบวนการมากกว่าความสำเร็จของงาน ซึ่งการสร้างกฎระเบียบและกฎเกณฑ์มากมายนั้น นอกจากจะเป็นการทำลายความคล่องตัวในการบริหารแล้ว ยังเป็นอุปสรรคต่อความคิดสร้างสรรค์ด้วย (นิภา วิริยะพิพัฒน์. 2549)

เจ็ด เวลซ์ ประธานกรรมการบริหารกลุ่มบริษัทอี ให้แนวคิดว่า ความสลับซับซ้อนภายในสำนักงานเปรียบเสมือนการเพิ่มกำแพงกั้นพนักงานให้แยกออกจากกันมากขึ้น ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหารคือ การทำลายกำแพงที่ขวางกั้นลง และกระตุ้นให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยไม่มีตำแหน่งเข้ามาขวางกั้น หากพนักงานคนใดมีความคิดใหม่ ๆ และแบ่งปันข้อมูลให้แก่ทีมงาน พนักงานคนนี้คือผู้ที่ควรได้รับรางวัล (Klaiener Stuart. 2542)

ดังนั้นการนำสำนักงานแบบโมบายออฟฟิศ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรระบบราชการให้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว นั่นจึงเป็นงานยากและซับซ้อนเนื่องจากปัญหาเกี่ยวข้องกับโครงสร้างราชการทั้งระบบ จึงเป็นประเด็นที่ผู้บริหารองค์กรระบบราชการควรมุ่งเน้นที่การปฏิรูประบบราชการก่อนเป็นอันดับแรก โดยมีแนวคิดที่ว่า องค์กรระบบราชการต้องผ่อนคลายกฎระเบียบและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมหน่วยงานที่ซ้ำซ้อนไว้ด้วยกัน ลดขั้นตอนการสั่งงานให้น้อยลง ลงทุนเรื่องเทคโนโลยีและวัดผลงานที่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตามแม้ว่าการปฏิรูประบบราชการไทยต้องใช้เวลาและความพยายามสูง แต่หากผู้บริหารมุ่งมั่นเพื่อให้ประสบความสำเร็จ องค์กรระบบราชการจะสามารถปรับตัวได้ทันต่อกระแสโลกาภิวัตน์ ภายใต้การสนับสนุนปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีความพร้อมที่จะประยุกต์การจัดสำนักงานแบบ โมบายออฟฟิศมาใช้เพื่อสร้างสำนักงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง

สำหรับองค์กรเอกชนทั่วไปจะมีความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสูงกว่าราชการ องค์กรเอกชนจึงมีความพร้อมที่จะนำแนวคิดการจัดสำนักงานแบบ โมบายออฟฟิศ มาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะองค์กรที่มีการดำเนินธุรกิจแบบสลับซับซ้อนมีลักษณะเป็นพลวัตและมีการแข่งขันสูงได้แก่องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การขายสินค้าและบริการหรือการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งดำเนินธุรกิจภายใต้แรงกดดันจากคู่แข่งการเปลี่ยนแปลงความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภค ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นแรงผลักดันให้มีการปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอกอยู่ตลอดเวลา ดังเช่น บริษัท ซันไมโครซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) ซึ่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์เกี่ยวกับเครื่องแม่ข่าย ได้นำการจัดพื้นที่ส่วนปฏิบัติงานตามแนวคิดการจัดสำนักงานแบบ โมบายออฟฟิศ มาประยุกต์ใช้ในสำนักงานได้ผลดี ซึ่งนอกจากจะช่วยส่งเสริมบรรยากาศของการเรียนรู้ให้แก่พนักงานแล้วยังเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย พนักงานมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้นมีทัศนคติที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นปกติวิสัยและยังช่วยแก้ไขข้อจำกัดของพื้นที่สำนักงานได้อีกด้วย

อย่างไรก็ดีการนำแนวคิดการจัดสำนักงานแบบ โมบายออฟฟิศ ไปประยุกต์ใช้นั้น องค์กรประกอบที่สำคัญที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงคือ ความเหมาะสมกับลักษณะของงานและประเภทของงานในสำนักงาน นอกจากนี้ผู้บริหารต้องตระหนักว่าแนวคิดการจัดสำนักงานในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งอาจประสบความสำเร็จในประเทศอื่น แต่ไม่สามารถนำมาปรับใช้กับสังคมไทยได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องมีการพิจารณาปรับใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของสังคมไทย ซึ่งโดยสรุปแล้วการจัดสำนักงานแบบ โมบายออฟฟิศ เป็นการจัดสำนักงานรูปแบบหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาตามแนวความคิดพื้นฐานที่ว่าพนักงานจะพัฒนาและเรียนรู้ได้ดีในบรรยากาศที่เปิดกว้าง เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมให้กับพนักงานที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจและเทคโนโลยีอย่างเท่าทัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2.3 การทำงานแบบนโยบายออฟฟิศ

จากนโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนให้หน่วยงานราชการสามารถปฏิบัติงานที่บ้านเพื่อลดการใช้พลังงานนั้น ทำให้หลายองค์กรตระหนักถึงแนวคิดและวิธีการทำงานที่ให้พนักงานทำงานจากที่บ้านผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกว่า โนบายออฟฟิศ ให้ได้ประสิทธิภาพเทียบเท่าหรือมากกว่าการเข้ามาทำงานในสำนักงาน (นิตยสารไมโครคอมพิวเตอร์. 2553) บริษัท ซิสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) เป็นหนึ่งในบริษัทเกี่ยวกับไอทีชั้นนำที่ขานรับนโยบายของภาครัฐในการสนับสนุนให้พนักงานทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่ใดก็ได้ ในการเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และสามารถใช้งานได้อย่างจริงกับองค์กร (ธัชพล โปษยานนท์. 2553) หลักการทำงานของนโยบายออฟฟิศแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ 1. รูปแบบนโยบายออฟฟิศภายในสำนักงาน ยกตัวอย่างเช่น บริษัท ซิสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) ที่ได้จัดรูปแบบสำนักงานให้เป็นนโยบายออฟฟิศ พนักงานทุกคนไม่จำเป็นต้องมีโต๊ะทำงานเป็นของตนเองสามารถนั่งโต๊ะทำงานตัวไหนก็ได้เพียงแค่ล็อกอิน (Login) เข้าระบบผ่านอุปกรณ์ไอพีโฟน (IPhone) ที่วางไว้ให้บนโต๊ะหรือโทรศัพท์มือถือที่เป็นไวไฟ (Wi-Fi) ได้เลย และจากการที่พนักงานทุกคนไม่ได้เข้ามาทำงานที่ออฟฟิศพร้อมกันจึงไม่จำเป็นต้องมีโต๊ะทำงานเท่าจำนวนพนักงานทั้งหมด 2. รูปแบบนโยบายออฟฟิศจากภายนอกสำนักงาน ซึ่งพนักงานสามารถใช้งานระบบนโยบาย ออฟฟิศได้จากสถานที่ต่าง ๆ เช่น จากที่บ้าน เรียกว่า เทเลคอมมิวติง (Telecommuting) พนักงานสามารถล็อกอินเข้าระบบเครือข่ายจากที่บ้านได้เลยหรือจากสำนักงานชั่วคราวขนาดย่อมที่อยู่ใกล้บ้านหรือตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ ที่สะดวกต่อการเดินทางซึ่งพนักงานหรือผู้บริหารไม่ต้องเดินทางไกล นอกจากนี้ยังรวมถึงการทำงานจากสถานที่ใดๆ ก็ได้โดยการเชื่อมต่อเข้าระบบผ่านเครือข่ายไร้สายซึ่งเรียกว่า อินเทอร์เน็ต โนบายออฟฟิศ (Internet Mobile Office)

1. ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จของการทำงานแบบ โนบายออฟฟิศนั้นจะไม่ได้มองเฉพาะเรื่องเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียวแต่ต้องให้ความสำคัญใน 3 เรื่องหลัก คือ 1. คน (People) ที่จะต้องปรับทัศนคติการทำงานให้มีความรับผิดชอบต่อตัวเองและสามารถบริหารจัดการเวลาส่วนตัวในการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลต่าง ๆ 2. แนวทางปฏิบัติ (Process) ซึ่งต้องปรับให้สอดคล้องกับการทำงานแบบโนบายออฟฟิศเช่น การใช้กระบวนการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Workflow) แทนการใช้การเดินเอกสารแบบเดิม 3. เทคโนโลยีที่จะต้องมีส่วนประกอบกันเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์และสะดวก รวมทั้งมีประสิทธิภาพอีกด้วย

2. เทคโนโลยีที่สมบูรณ์แบบในการทำงาน จะมีองค์ประกอบหลักอยู่ 5 ประการเพื่อช่วยให้เกิดรูปแบบสำนักงานแบบโนบายออฟฟิศ ที่สมบูรณ์ คือ

2.1 ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การทำระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network), ระบบแลนเสมือน (Virtual LAN) ที่การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า แม้ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย ด้วยเทคโนโลยีบรอดแบนด์ขั้นต่ำที่ความเร็ว 512 Mbps หรือ 1 Mbps

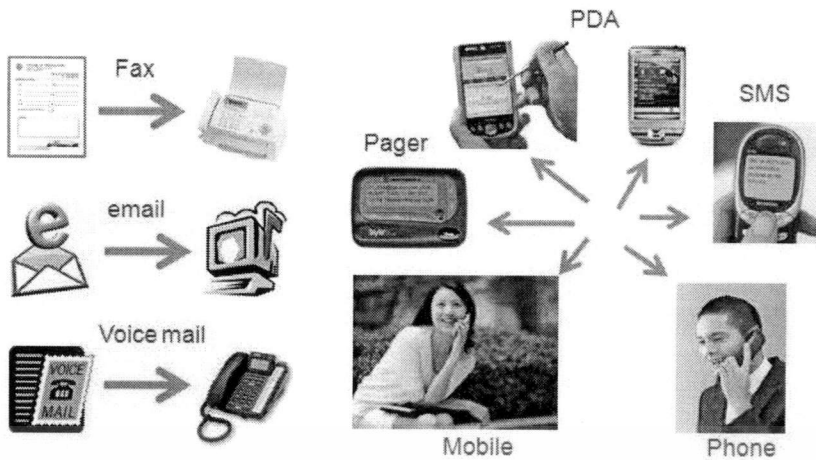
2.3 ความสะดวกในการเชื่อมต่อ ผ่านอุปกรณ์ไร้สาย ให้สามารถเข้าถึงระบบจากที่ใดก็ได้ เช่น เทคโนโลยีไวแมกซ์ (WiMAX), จีพีเอส (GPRS) และ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

2.4 การควบคุมคุณภาพการนำเสนอข้อมูลอย่างเหมาะสม เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกนำเสนอชัดเจนเช่น การให้แบนด์วิธ (Bandwidth) กับข้อมูลภาพและเสียงจากการประชุมแบบวิดีโอทางไกล มากกว่าแบนด์วิธของการประชุมด้วยเสียงธรรมดา

2.5 การให้เทคโนโลยีเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานเสมือนจริง เช่น เรื่องการทำระบบเน็ตเวิร์คเสมือน (Virtual Networking) หรือการทำโรมมิ่ง (Roaming) ต่าง ๆ เป็นต้น

3 อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการจัดสร้างโบบายออฟฟิศ จะถูกแบ่งออกเป็นส่วนของ แอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ (Application Server) ประกอบด้วย ระบบที่เป็นแบ็คออฟฟิศ (Back Office) ระบบพุ่มเมล (Push Mail) และเซิร์ฟเวอร์สำหรับงานแอปพลิเคชันด้านการติดต่อสื่อสาร เช่น การทำวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ (Video Conference) การทำคอนเฟอร์เรนซ์คอล (Conference Call) ซึ่งอาจต้องมีเซิร์ฟเวอร์อยู่ที่สำนักงานใหญ่และที่สำนักงานสาขา อีกส่วนหนึ่งคือ ผู้ใช้ที่แบ่งย่อยลงไปได้เป็น ผู้ใช้ที่ทำงานจากที่บ้าน กลุ่มนี้อาจมีเพียงพีซี (Personal Computer) หรือโน้ตบุ๊กและเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง กลุ่มต่อมาคือ ผู้ใช้ที่มักเดินทางไปตามสถานที่ต่าง ๆ กลุ่มนี้ต้องใช้อุปกรณ์เพิ่มเติมนอกจากโน้ตบุ๊กแล้วยังต้องมีอุปกรณ์เชื่อมต่อแบบไร้สาย เช่น การ์ด PCMCIA ที่สามารถรองรับเทคโนโลยีไวไฟและไวแมกซ์ หรือ โทรศัพท์มือถือและพีดีเอ (PDA) (ภาพที่ 2.5) เชื่อมต่อผ่านระบบจีพีเอสหรือเอช หรือหากจะให้มีความปลอดภัยมากขึ้น จะต้องใช้ซอฟต์แวร์ช่วยในเรื่องของการเข้ารหัส (Encode) การระบุตัวตน (Identify) เพื่อป้องกันการขโมยข้อมูลรวมถึงการตรวจสอบการเข้าเน็ตเวิร์ก โดยใช้ยูสเซอร์เนมและพาสเวิร์ด (Username and password) สุดท้ายคือ ผู้ใช้ที่ทำงานจากออฟฟิศขนาดเล็ก ซึ่งอาจจะมีอุปกรณ์รองรับปริมาณผู้ใช้มากขึ้นเช่น ระบบ ไอพีเทเลโฟนี (IP Telephony) เป็นต้น

4 ขั้นตอนการทำงานของระบบโบบายออฟฟิศ แบ่งออกตามสถานที่ที่ผู้ใช้ทำงานโดยหากทำงานจากที่ออฟฟิศ จะเพียงมีแค่เครื่องไอพีโฟนตามจุดต่าง ๆ พนักงานสามารถล็อกอินเข้าระบบจากไอพีโฟนเครื่องใดก็ได้ด้วยยูสเซอร์เนมและพาสเวิร์ดส่วนตัว และเชื่อมต่อเข้าระบบเครือข่ายเพื่อทำงานรองรับ ขณะที่ไอพีโฟนเครื่องนั้นก็ทำหน้าที่เป็นเบอร์ต่อส่วนตัวของพนักงานคนนั้นทันที (ภาพที่ 2.6)



ภาพที่ 2.5 อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่างๆ  
ที่มา: (<http://www.dialaphone.co.uk/blog/?p=1501>, 2008)



ภาพที่ 2.6 ลักษณะการทำงานของโมบายออฟฟิศ  
ที่มา: (<http://www.cisco.com/>, 2550)

ส่วนการทำงานจากสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นริมถนนหรือในร้านกาแฟ ใช้การเชื่อมต่อทางไกลผ่านระบบเครือข่ายไร้สายด้วยระบบจีพีเอสหรือเอจ ด้วยยูสเซอร์เนมและพาสเวิร์ดส่วนตัว ซึ่งอาจจะมีทำงานบนแอปพลิเคชันที่ทำงานด้านความปลอดภัย เช่น ซอฟโทเคน (Soft Token) หรือ ระบบเครือข่ายเสมือน สุดท้ายคือการทำงานจากที่บ้านด้วยการล็อกอินและเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายความเร็วสูงหรือระบบเครือข่ายเสมือน ทั้งนี้ไม่ว่าจะทำงานจากสถานที่ใด ขึ้นตอนหลัก ๆ ขึ้นอยู่กับตัวกลางในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายมากกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความแตกต่างระหว่างออฟฟิศแบบเดิมกับโมบายออฟฟิศ ถึงแม้จะยังไม่สามารถระบุออกมาได้อย่างชัดเจนว่าแตกต่างกันอย่างไร แต่จากตัวอย่างของบริษัท ชิสโก้ฯ ซึ่งเดิมออฟฟิศมีพื้นที่ 6,600 ตร.ม. รองรับพนักงาน 34 คน ปัจจุบันออฟฟิศใหม่ของบริษัทฯ ต้องรองรับพนักงานถึง 70 คน ซึ่งตามหลักแล้วควรต้องเพิ่มพื้นที่ขึ้นอีกเกือบเท่าตัว แต่ด้วยระบบโมบายออฟฟิศ ทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้พื้นที่มากขึ้นกว่าเดิม ออฟฟิศใหม่ของบริษัท ชิสโก้ฯ จึงมีพื้นที่เพียง 7,990 ตร.ม. เท่านั้น ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมแค่ร้อยละ 10 โดยพื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 70 เป็นพื้นที่ใช้สอยสำหรับการประชุม การรองรับลูกค้า และสนทนากาการ ขณะที่อีกร้อยละ 30 เป็นพื้นที่สำหรับพนักงานใช้ทำงาน ต่างจากเดิมที่ต้องใช้พื้นที่ถึงร้อยละ 70 สำหรับให้พนักงานทำงานเหลือพื้นที่ใช้สอยเพียงแค่อ้อยละ 30 เท่านั้น นอกจากนี้ด้วยระบบโมบายออฟฟิศนี้ ทำให้พนักงานไม่จำเป็นต้องเข้าออฟฟิศทุกวัน โดยกรณีที่พนักงานต้องเข้าออฟฟิศก็เพื่อการประชุมและเซ็นเอกสารที่จำเป็น จึงไม่จำเป็นต้องคอยมาเซ็นเอกสารจำนวนมากเหมือนอดีตเพราะระบบเอกสารเป็นอิเล็กทรอนิกส์เกือบทั้งหมดช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารได้ นอกจากนี้แล้วยังสามารถร่วมประชุมตอนเช้าได้โดยที่ไม่ต้องขยับรถยนต์ผ่านการจราจรยามเช้าทำให้ประหยัดพลังงานและเป็นผลดีต่อสุขภาพจิตด้วย

6. การวัดผลการทำงานในระบบโมบายออฟฟิศนี้ ต้องใช้ความรับผิดชอบต่อตัวเองสูง ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะผู้บริหารว่าควรเคารพความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงาน ซึ่งพนักงานที่จะเข้ามาอยู่ในระบบนี้ควรจะเป็นกลุ่มที่รับผิดชอบตัวเองได้สูง เช่น นักวิชาการ วิศวกร หรือผู้บริหาร ส่วนการวัดผลควรดูจากผลของงานที่ออกมาและการตอบสนองต่องานโดยพนักงานสามารถเลือกและแจ้งช่องทางในการสื่อสารที่ต้องการติดต่อได้ไม่ว่าจะเป็น แชท (Chat) ผ่านข้อความสั้น (Instant Message) หรือเอสเอ็มเอส (SMS) ด้วยระบบนี้พนักงานไม่สามารถปฏิเสธว่าติดต่อสื่อสารไม่ได้ (ในเวลาทำงาน) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม รวมทั้งยังสามารถตอบสนองต่องานได้จากทุกที่ทุกเวลาอีกด้วย

### 2.3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ต่างกันแล้วแต่บุคคลความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของคุณคนเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวว่า พึง เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า ควร เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า พอ หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน พึงพอใจ จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจ ตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ (ภนิดา ชัยปัญญา, 2541) ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของคุณคนจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของคุณคนนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

คณิต ดวงหัตถิ (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของคุณคนที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของคุณคนได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

Gillmer (2508) ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือและความรู้สึกที่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Mors (2518) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานความตึงเครียด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองจะทำให้ความเครียดน้อยลงซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของมอร์สทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองเช่น ฮอยและมิสเกล กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย เดสเลอร์ อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่สำคัญของคนเราเช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่

## 2.4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

### 2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

1 ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

Elmore Peterson and Eglosvenor Ploman (1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจหมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

John D.Millet (1954) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

Herbert A. Simon (1960) กล่าวว่าถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมาซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ 1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหารคือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม 3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ความหมายเชิงสังคมศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่องในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

ชอุบ กาญจนประกร (2502) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโศ (2525) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (human satisfaction and benefit produced) และยังต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2526) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

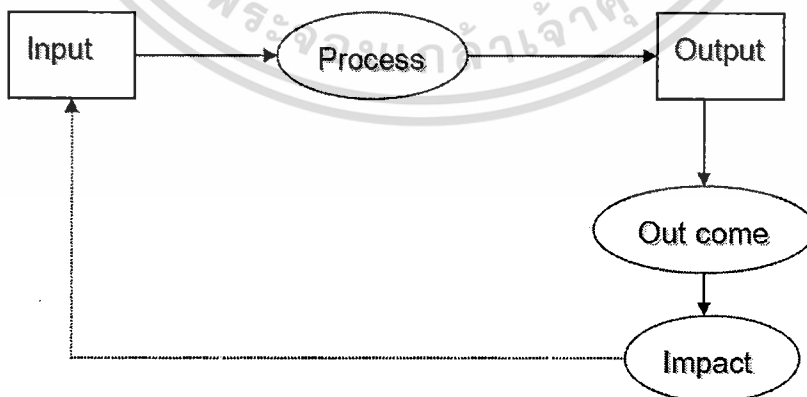
วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.4.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานหรือผลกำไรหรือเป็นการลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก (Lower cost but Maximized profit) หรืออีกนัยหนึ่งอาจจะไม่มีการคำนึงถึงต้นทุนแต่มองว่าได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการก็เพียงพอแล้ว เช่น งานปราบปรามของตำรวจ ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่เน้นที่ผลลัพธ์หรือผลที่ได้จากการกระทำโดยไม่คำนึงถึงต้นทุนเช่น ในด้านประสิทธิภาพ ให้คนงาน 100 คน ตัดหญ้าในสนาม 1 ไร่ เสร็จในเวลา 1 ชั่วโมง นั่นคือต้นทุนสูงได้ผลงานตามต้องการขณะที่ด้านประสิทธิภาพจะคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น ให้คนงาน 1 คน ตัดหญ้าในสนามเดียวกันเสร็จใน 3 วัน เป็นต้น นั่นคือต้นทุนด้านแรงงานน้อยได้ผลเท่ากันหรืออาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า มองปลายเหตุไม่มองต้นเหตุ ส่วนประสิทธิภาพ นั้นจะมองทั้งต้นเหตุและปลายเหตุหรืออาจกล่าวได้ว่า มองต้นทุนและมองผลกำไรเปรียบเทียบกันแต่อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพ เป็นส่วนหนึ่งของ ประสิทธิภาพหรืออาจจะมองได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นมหภาค (Macro) ส่วนประสิทธิผลเป็นจุลภาค (Micro) ได้เช่นเดียวกัน

ตัวอย่างการเปรียบเทียบระหว่าง ประสิทธิภาพ กับ ประสิทธิภาพ เช่น ภาครัฐบาลณรงค์ให้ครัวเรือนในชนบทมีห้องสุขาใช้ครบทุกหลังคาเรือนทั่วทั้งหมู่บ้าน โดยสมมุติว่าในหมู่บ้านมี 100 หลังคาเรือนถ้าวัดโดยใช้ ประสิทธิภาพ ผลที่ได้คือทุกบ้านสร้างห้องสุขาไว้ประจำบ้านครบ 100 หลังคาเรือนแต่ถ้าวัดโดยใช้ ประสิทธิภาพ ต้องมองถึงลงไปโดยให้ทุกครัวเรือนมีการใช้ห้องสุขาจริงทุกบ้านซึ่งในกรณีนี้ ภาครัฐต้องหาวิธีการวัดให้ได้ว่าทุกครัวเรือนมีการใช้ห้องสุขาจริงตามวัตถุประสงค์ของโครงการณรงค์ดังกล่าวโดยมีโมเดลของทฤษฎีระบบ (ภาพที่ 2.7) ดังนี้



ภาพที่ 2.7 ทฤษฎีระบบ

ที่มา: (<http://www.ripb.ac.th/elearn/>. 2546)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งในการนำไปใช้งานนั้นคำว่าประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จะใช้แตกต่างกันอย่างไรในโครงการต่างๆ ซึ่งโดยปกติวัตถุประสงค์ของโครงการมักจะเน้นไปที่ประสิทธิภาพมากกว่าประสิทธิผล เนื่องจากสามารถกำหนดตัวชี้วัดได้ชัดเจนกว่ายกตัวอย่างเช่น Input: รับสมัครพนักงานสาวบุคลิกดีมาเป็นฟรีเซ็นเตอร์ในการส่งเสริมการขายรถยนต์ Process: คือการฝึกพนักงานให้รู้เกี่ยวกับสินค้า คือ สมรรถนะของรถยนต์ที่มาโชว์ในงานรวมทั้งวิธีการนำเสนอซึ่งดูดีใจลูกค้า Output: คือการที่พนักงานสามารถนำเสนอและจูงใจให้ผู้เข้าชมรับฟังและได้ข้อมูลด้านสมรรถนะของรถยนต์ ที่นำเสนออย่างครบถ้วน Outcome: ได้แก่การที่มีผู้สนใจเข้าชมรถยนต์ในงานมากขึ้น Impact: ยอดจองรถยนต์ในงานเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าหากนำทฤษฎีระบบมาช่วยในการกำหนดชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะเห็นได้ว่าทั้งคู่นั้นจะดำเนินไปพร้อมกันเสมอ แต่ประสิทธิภาพจะดูที่ผลลัพธ์ส่วนประสิทธิผลจะดูไปถึงผลที่เกิดขึ้นภายหลังและผลกระทบด้วย ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการฝึกอบรมหากเน้นไปที่ประสิทธิภาพ นั่นคือเน้นไปที่จำนวนผู้ผ่านการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียว ในขณะที่ประสิทธิผลจะเน้นไปที่ผู้ฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงด้วย

## 2.5 การตรวจเอกสาร

เสาวภาคย์ ศิวาจา (2528) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขาย โดยศึกษาในส่วนปัจจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยภูมิหลังทางด้านเศรษฐกิจและสังคมศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ศึกษาเพื่อหาค่าประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดศึกษาว่าองค์ประกอบใดของความพึงพอใจที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยวิธีการในการศึกษาจะประกอบด้วยการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานส่งเสริมการขาย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและการศึกษาโดยการตอบแบบสอบถาม สืบมาจากพนักงานส่งเสริมการขายตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานส่งเสริมการขายจำนวน 112 คน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่งเสริมฯจำนวน 25 คนจากบริษัทเอกชนจำนวน 20 บริษัท ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเงื่อนไขตามที่ศึกษาได้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ส่วนคือ 1. แบบสอบถามภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม 2. มาตรการความพึงพอใจในการทำงาน 3. มาตรการความพึงพอใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4. แบบประเมินผลการทำงานโดยตัวเอง 5. แบบประเมินผลการทำงานโดยหัวหน้า ในการศึกษานี้ได้ประมวลและปรับสร้างมาตรวัด 2 เรื่องและแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 แบบ แบบหนึ่งสำหรับพนักงานส่งเสริมการขาย และอีกแบบหนึ่งสำหรับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานส่งเสริมการเกษตร เกี่ยวกับมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งได้ดัดแปลงจาก ชื่อความของ Breyfield and Root (2494) Wile Devid England and Lofquist (2510) สากล จริยวิทยา นนทร์ (2521) และปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2522) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบในเรื่อง 1. โอกาสในการก้าวหน้า 2. ค่าตอบแทนหรือรายได้ 3. ผู้บังคับบัญชา 4. การเปรียบเทียบกับ บุคคลอื่น 5. นโยบายและการบริหารงาน 6. เพื่อร่วมงาน 7. ตัวงานเอง และ 8. ความมั่นคงในการ ทำงาน สำหรับมาตรวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ได้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ Merahbaen (2511) อนันต์ จันทร์ทวี (2514) และ ประสาท บัณทวังกูร (2516) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบใน เรื่อง 1. ความเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเอง 2. การเลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จหรือ เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ 3. ความรู้สึกทางด้านต้องการความสำเร็จมากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว 4. การหลีกเลี่ยงในลักษณะที่เหมาะสม 5. การหลีกเลี่ยงที่ยากและท้าทายความสามารถ 6. การเลือก กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันและฝึกความชำนาญ 7. ความผูกพันกับอนาคตมากกว่าอดีตและ ปัจจุบัน และ 8. ความสามารถที่จะรอผลระยะยาว สำหรับแบบประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ดัดแปลงมาจากแบบประเมินของ Cutick (2505) แบบประเมินของ Knudson Woodworth & Bell (2515) และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2527) โดยเน้นวัดทั้ง ปริมาณและคุณภาพของงาน รวมทั้งคุณสมบัติบางประการที่เหมาะสมกับงานส่งเสริมการเกษตร ซึ่งได้ทดสอบมาตรวัดและแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาแล้วหาความเชื่อมั่นของแต่ละ ส่วน พบว่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดและแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาอยู่ใน ระดับที่น่าพอใจกล่าวคือ กล่าวคือได้พบว่ามาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน มาตรวัดแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยตนเอง และแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน โดย หัวหน้า มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 0.78 0.80 และ 0.99 ตามลำดับ โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นสถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่สองเป็นการใช้สถิติวิเคราะห์โดยอาศัยการหาค่าไค-สแควร์ การหาค่าความสัมพันธ์ การ วิเคราะห์การถดถอนพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แคนนอนนิกัล โดยวิธีการทางสถิติทั้งหมดที่กล่าวมาได้วิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) ในการวิจัยได้ศึกษา พบว่า พนักงานส่งเสริมการเกษตร ส่วนมากมีภูมิลำเนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมไม่ต่างกันมากนักโดยพบว่าพนักงานส่งเสริม การเกษตร มีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง และมี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง คือประมาณ 60% ของพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง กว่าคะแนนกึ่งกลางของมาตรวัด และประมาณ 85% ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน สูงกว่าคะแนน กึ่งกลางของมาตรวัด และประมาณ 60% ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สูงกว่าคะแนนกึ่งกลางของมาตร วัด ในด้านที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลและสามารถอธิบายความผันแปรในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดคือ

เอก  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถอธิบายความผันแปรได้ 26% ในขณะที่เมื่อเพิ่มตัวแปรภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมจะสามารถอธิบายได้ประมาณ 30% ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

วิชัย ทศพรทรงชัย (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร ในสาขารังสีวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพรวมถึงระดับการรับรู้ของบุคลากรในสาขารังสี โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรในสาขารังสีวิทยาวินิจฉัยจำนวนทั้งสิ้น 106 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ทั้งสถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ Chi-Square กับ Cramer's V การศึกษาครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 93 ชุดคิดเป็นร้อยละ 97.74 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สาขารังสีวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยาในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานการได้รับโอกาสในการฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในระดับสูง มีเพียงความรู้ความเข้าใจในงานเพียงปัจจัยเดียวที่ไม่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนระดับการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการเพิ่มผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นในเชิงไม่เห็นด้วยกับข้อความถามเชิงบวก แต่แสดงความคิดเห็นในเชิงเห็นด้วยกับข้อความถามเชิงลบ

สมบัติ บารมี (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย ในการสร้างความพึงพอใจของพนักงานและเพื่อเป็นหลักในการพัฒนาบริษัท ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) โดยสำรวจเฉพาะพนักงานประจำ จำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน สุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 375 ฉบับคิดเป็น 95.25 % การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ใช้สถิติทดสอบค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และใช้การวิเคราะห์หา ความถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรอิสระ ต่อตัวแปรตาม โดยผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 618 คนส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 45 ปี มีสถานภาพสมรส มากกว่าเป็น โสด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท และปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานผลิตมากที่สุด ส่วนปัจจัยแรงจูงใจที่มีระดับความคิดเห็นของพนักงานที่เรียงลำดับจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดเป็นดังนี้ คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารขององค์กร ด้านสวัสดิการ และผลตอบแทนสำหรับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับพึงพอใจสูง ด้านปัจจัยภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เพศ และหน่วยงาน ส่วนปัจจัยภูมิหลังที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร ตำแหน่งงานปัจจุบันและรายได้ ต่อเดือน สำหรับปัจจัย แรงจูงใจ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับความสัมพันธ์ตั้งแต่มากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ความมั่นคงในงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานด้านผลตอบแทน ส่วนปัจจัยจูงใจที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านสวัสดิการ

## 2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 2.6.1 การศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การศึกษาปัจจัยมีกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรในการนำเทคโนโลยีโมบายออฟฟิศ มาใช้งานซึ่งประกอบด้วยแนวคิดดังนี้

1. การสร้างแรงจูงใจเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน
2. บุคลิกภาพ
3. ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตัวเอง
4. วัฒนธรรมในการทำงาน
5. การตั้งเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน
6. การพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน
7. การสร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง
8. การสำรวจตัวเอง

### 2.6.2 การศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศมีกรอบแนวคิดคือ การศึกษาว่าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีโมบายออฟฟิศอย่างน้อยเพียงไร โดยการแบ่งพฤติกรรมไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้งานของพนักงานออกเป็นระดับต่างๆ รวมทั้งศึกษา ความคิดเห็น ความคาดหวัง และการยอมรับ ในการนำเทคโนโลยีระบบเทคโนโลยีโมบายออฟฟิศมาใช้งาน

## 2.7 วิธีดำเนินการวิจัย

### 2.7.1 ลักษณะข้อมูล และการเลือกข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรพนักงานบริษัท ชิสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ภายใต้การใช้งานระบบโมบายออฟฟิศซึ่งมีจำนวนประชากรที่สามารถนับจำนวนได้แน่นอน (Finite Population) โดยทำการสัมภาษณ์ประชากรทั้งสิ้น 82 คน

### 2.7.2 เครื่องมือและวิธีการในการรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาและการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเก็บข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มพนักงานของบริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) ภายใต้การใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มพนักงานของบริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) ภายใต้การใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกและระดับรายได้

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของพนักงานในการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ ของกลุ่มพนักงานของบริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ ที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานในการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารรายงานการศึกษาบทความงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสารอ้างอิงทางวิชาการ นิตยสาร วารสาร จากสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น บทความเกี่ยวกับลักษณะของโมบายออฟฟิศ ตลอดจนข้อมูลที่สำคัญจากบริษัท ชิสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) และองค์การที่นำระบบ โมบายออฟฟิศมาใช้งานที่เป็นกรณีศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.8 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิเคราะห์นั้นประกอบไปด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantity Analysis) โดยประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และการวิเคราะห์ด้วยค่า Chi-square หาความสัมพันธ์กันของตัวแปรของปัจจัยที่ต้องการศึกษา

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ประกอบค่าสถิติอย่างง่ายได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายถึง

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ เช่น ความต้องการในการใช้งาน ความพึงพอใจในการใช้งาน ผลที่ได้จากการใช้งานระบบดังกล่าว ทั้งต่อตัวเองและต่อองค์กร เช่น ด้านภาพลักษณ์ เป็นต้น รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการที่พนักงานได้ใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ รวมทั้งผลเสียที่เกิดขึ้นของการใช้ระบบด้วยเช่น ด้านความเป็นส่วนตัวในเรื่องครอบครัว ความกดดันอันเกิดจากความคาดหวังที่ว่าเมื่อใช้ระบบ โมบายออฟฟิศแล้วพนักงานต้องทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นต้น

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลจากข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และความคิดเห็นของพนักงานที่ใช้ระบบ โมบายออฟฟิศของบริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) และนำข้อมูลจากบทความที่เกี่ยวข้องในเรื่องระบบ โมบายออฟฟิศจากบริษัทต่าง ๆ ที่มีการใช้งาน เพื่ออธิบายถึงความคุ้มค่าหรือคุณประโยชน์ในการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และการวิเคราะห์ด้วยค่า Chi-square หาความสัมพันธ์กันของตัวแปรของปัจจัยที่ต้องการศึกษา

2.1 การวิเคราะห์ในรูปแบบอัตราส่วนร้อยละ เพื่อศึกษาถึงความถี่ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ จากแบบสอบถาม รวมทั้งความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศของพนักงาน โดยแบ่งระดับการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

และได้กำหนดกลุ่มค่าเฉลี่ยเพื่อระบุความมาก-น้อย ของระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งคำนวณจาก ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น = คะแนนต่ำสุด – คะแนนต่ำสุด/ จำนวนชั้น

ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น =  $(5-1)/5$  ดังนั้น

ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น = 0.8

ระดับค่าเฉลี่ยจึงเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80 ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60 ระดับความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40 ระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20 ระดับความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 ระดับความสำคัญมากที่สุด

2.2 การวิเคราะห์ไคสแควร์ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรที่กำหนด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก และระดับรายได้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ระบบ โมบายออฟฟิศไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 3

### ระบบโมบายออฟฟิศของบริษัทซิสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

#### 3.1 ความเป็นมา

บริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ อิงค์ ก่อตั้งขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2527 โดยการรวมตัวของกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ด้านคอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ที่ต้องการแสวงหาวิธีการที่ง่าย และมีประสิทธิภาพดีกว่าในการสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน โดยเริ่มจำหน่ายผลิตภัณฑ์ครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2529 และหลังจากนั้นเป็นต้นมา บริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ก็เติบโตขึ้นสู่องค์กรธุรกิจระดับโลก โดยมีจำนวนพนักงาน กว่า 20,000 คน และมีสำนักงานมากกว่า 200 แห่งทั่วโลก โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมืองซานโฮเซ รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา

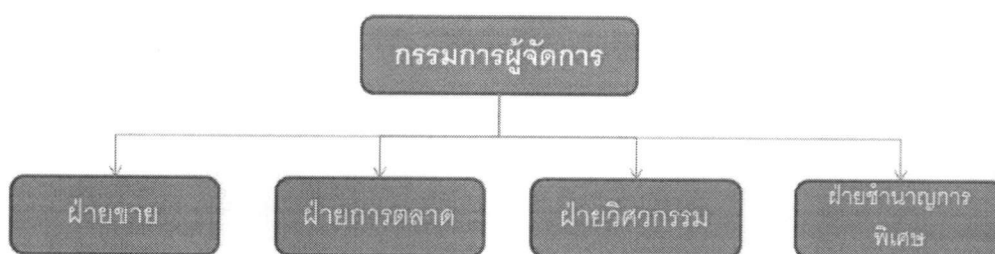
บริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จัดตั้งขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2537 เป็นสำนักงานตัวแทนของบริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ อิงค์ บริษัทผู้นำทางด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระดับโลก ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบริการต่างๆ ของซิสโก้เอื้อประโยชน์ต่อการสร้างสรรค์โซลูชันบนอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้ใช้ในระดับต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไป องค์กร ไปจนถึงระดับประเทศ เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปแบบไร้พรมแดน อันจะทำให้อุปสรรคด้านเวลาและสถานที่หมดไป

ซิสโก้เป็นหนึ่งในบริษัท ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงนับจากการออกผลิตภัณฑ์ตัวแรกสู่ตลาดในปี พ.ศ. 2529 บริษัทฯ ได้ก้าวสู่การเป็นผู้นำตลาดระดับโลก ซึ่งครองส่วนแบ่งตลาดเป็นอันดับ 1 หรืออันดับ 2 ในทุกตลาดที่ได้เข้าไปดำเนินกิจการ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2533 ซิสโก้ได้กลายเป็นบริษัทมหาชน (จำกัด) ที่มีรายได้ประจำปีเพิ่มขึ้นจาก 69 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ไปเป็น 18.9 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ในปี พ.ศ. 2543 และล่าสุดในปี พ.ศ. 2551 ซิสโก้มีรายได้ประจำปีสูงถึง 39.5 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ และมีเงินสดหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจถึง 12 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ

#### 3.2 โครงสร้างองค์กร

บริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงาน 89 คน โดยมี ดร.รัชพล โปษยานนท์ เป็นกรรมการผู้จัดการประจำประเทศไทย แบ่งเป็นทีมงานภายใต้การบริหารออกเป็น ออฟฟิศผู้บริหาร ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายผู้ชำนาญการพิเศษ (ภาพที่ 3.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.1 โครงสร้างองค์กร บริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา: (Cisco Factsheet TH. 2009)

### 3.3 ระบบการบริหารงาน

ซิสโก้ ซิสเต็มส์ อิงค์ และบริษัทในเครือ ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจด้านระบบเครือข่ายสำหรับอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบริการต่าง ๆ ของซิสโก้ล้วนถูกนำไปใช้ในการสร้างโซลูชันด้านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ใช้งานทั่วไป บริษัท และประเทศต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างราบรื่น โดยไร้ข้อจำกัดด้านเวลา และสถานที่

โซลูชันระบบเครือข่ายของซิสโก้ นำเสนอจุดเด่นทั้งในด้านประสิทธิภาพ เทคโนโลยี ความปลอดภัย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจ (Business transformation) และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งนำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร อีกทั้งยังช่วยสร้างสัมพันธที่ใกล้ชิดกับลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย พันธมิตรทางธุรกิจ ตัวแทนจำหน่าย และพนักงานให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น โดยโซลูชันเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการสร้างรากฐานระบบเครือข่ายให้แก่ บริษัท ห้างร้าน สถาบันการศึกษา หน่วยงานรัฐ และองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก

ผลิตภัณฑ์ของซิสโก้ มีจำหน่ายใน 115 ประเทศ ผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานขายตรง บริษัทตัวแทนจำหน่ายสินค้า และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย และโทรคมนาคม ปัจจุบันซิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) ทำการตลาดผ่านตัวแทนจำหน่ายซึ่งครอบคลุมทั่วประเทศ โดยที่ซิสโก้ จะให้การสนับสนุนด้านการตลาด การให้ความรู้กับภาคอุตสาหกรรม คู่ค้าและพันธมิตร และการสื่อสารข้อมูลสู่สาธารณชนอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการทำการประชาสัมพันธ์ การจัดอบรม สัมมนา กิจกรรมทางการตลาดรูปแบบต่าง ๆ ในทุกช่องทาง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้และเข้าใจตลอดจนเข้าถึงเทคโนโลยีของซิสโก้ ด้วยความมั่นใจในแนวคิด Network is a platform ว่าระบบเครือข่ายจะเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิต การเรียน การทำงาน และการสนทนาการของทุก ๆ คน ในปัจจุบัน ซึ่งซิสโก้มั่นใจว่าตนเองเป็นรายแรก ๆ ที่มองเห็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรากฏการณ์นี้ และได้ให้คำนิยามความเชื่อนี้ไว้มาตั้งแต่เริ่มแรก จนกระทั่งในปัจจุบันได้พิสูจน์แล้วว่าสิ่งที่ซิสโก้เชื่อมั่นมาตลอดนั้นเป็นจริงแล้วในปัจจุบัน ด้วยผลสะท้อนจากแนวคิด Human Network Effects ให้เห็นถึงความเป็นผู้นำทางความคิดของซิสโก้ทางด้านเทคโนโลยีอย่างแท้จริง

นอกจากการเป็นผู้นำทางความคิดและผู้นำด้านเทคโนโลยีระบบเครือข่ายแล้ว ซิสโก้ยังเป็นหนึ่งในผู้กำหนดมาตรฐานระบบเครือข่าย รวมถึงมาตรฐานบุคลากรด้านระบบเครือข่ายด้วย ปัจจุบันมาตรฐานการรับรองระดับความรู้ระบบเครือข่ายของซิสโก้ (Cisco Certification) ได้รับความยอมรับจากทั่วโลก ซิสโก้ยังให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะเชื่อว่าการสร้างพื้นฐานความรู้ด้านระบบเครือข่ายในระดับการเรียนการสอนจะเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรที่มีคุณภาพในอนาคต ซิสโก้จึงมีโครงการ Network Academy Program (NetAcad) ที่ให้การสนับสนุนสถาบันการศึกษาในการเปิดหลักสูตรระดับชั้น CCNA อีกทั้งยังจัดกิจกรรมการแข่งขัน National Networking Skill Competition เพื่อหาตัวแทนนิสิต นักศึกษาในโครงการ NetAcad จากประเทศไทยไปร่วมแข่งขันในระดับภูมิภาคอาเซียน

### 3.4 เทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์

ปัจจุบันซิสโก้มีผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีที่หลากหลาย ทั้งในส่วนที่เป็นเทคโนโลยีพื้นฐาน (Foundation Technology - FT) และเทคโนโลยีขั้นก้าวหน้า (Advance Technology - AT) โดยมีทั้งเทคโนโลยีด้านระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีที่ต่อยอดการทำงานบนระบบเครือข่าย ซึ่งมีทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เช่น อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อาทิ โมเด็ม สวิตชิง เราต์เตอร์ อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย อาทิ ไซลูชั่นสำหรับเทคโนโลยีไวไฟ (Wi-Fi) ไซลูชั่นสำหรับเทคโนโลยีไวแมกซ์ (WiMAX) ถัดมาคืออุปกรณ์ที่ต่อยอดการทำงานบนระบบเครือข่าย อาทิ เครื่องไอพีโฟน (IP Phone) ระบบกล้องวงจรปิดไอพี หรือระบบเทเลเพรสเซนส์ (TelePresence) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีไซลูชั่นที่เป็นแอปพลิเคชัน เช่น WebEx สำหรับการทำประชุมทางไกล ไซลูชั่นรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย ไซลูชั่นบริหารจัดการระบบเครือข่าย ฯลฯ

ซิสโก้ได้จัดแบ่งไซลูชั่นออกเป็น 4 กลุ่มคือ เวอร์ช่วลไลเซชัน (Virtualization) วิดีโอ (VDO) คอลลาบอเรชัน (Collaboration) และการรักษาความปลอดภัย (Security) โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการอยู่ภายใต้ไซลูชั่นทั้ง 4 กลุ่มนี้อย่างครอบคลุม พร้อมกันนี้ซิสโก้ยังเป็นผู้นำทางความคิดด้านเทคโนโลยีเครือข่ายเพื่ออุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยซิสโก้ได้จัดกลุ่มเทคโนโลยีและนำมาประยุกต์ใช้ให้ตอบสนองต่อความต้องการในอุตสาหกรรมนั้น ๆ อย่างแท้จริง เช่น ไซลูชั่นตามแนวคิด Connected Health สำหรับอุตสาหกรรมบริการด้านสุขภาพ หรือ Connected Manufacturing สำหรับอุตสาหกรรมโรงงาน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลิตภัณฑ์และบริการของซิสโก้ มุ่งเน้นไปที่การต่อเชื่อมการสื่อสารระหว่างผู้คนกับเครือข่ายข้อมูลต่างๆ ทั้งนี้ซอฟต์แวร์ Cisco IOS ยังช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพงานด้านการให้บริการระบบเครือข่าย แอปพลิเคชันเครือข่าย และการทำงานของผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ และติดตั้งระบบเครือข่าย รวมทั้งสนับสนุนทางด้านเทคนิค และการบริการอย่างมืออาชีพ เพื่อให้การทำงานของระบบเครือข่ายเป็นไปอย่างดีที่สุด องค์กรชั้นนำต่างๆ ของไทยจึงเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของซิสโก้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลิตผลสูงสุด

### 3.5 กลุ่มเป้าหมาย

ซิสโก้มีความโดดเด่นด้านความสามารถในการบริการที่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโดยซิสโก้เอง หรือผ่านคู่ค้าอื่นๆ โดยมีกลุ่มตลาด เป้าหมายในการให้บริการ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ตลาดกลุ่มองค์กร ประกอบด้วย องค์กรขนาดใหญ่ ที่มีความต้องการทางระบบเครือข่ายที่มีความสลับซับซ้อน ที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะและมีเอกลักษณ์ขององค์กรนั้น ๆ และชนิดของระบบเครือข่ายที่หลากหลาย ได้แก่ ลูกค้านักธุรกิจ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ
2. ตลาดผู้ให้บริการระบบเครือข่าย และ โทรคมนาคม เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ให้บริการ การสื่อสารทางไกล ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการการสื่อสารไร้สาย และบริษัทผู้ให้บริการด้านเคเบิลทีวี
3. ตลาดธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นองค์กรธุรกิจที่มีความต้องการด้านเครือข่ายข้อมูลภายในองค์กร และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการติดต่อกับลูกค้าทางธุรกิจ
4. ตลาดธุรกิจขนาดเล็ก องค์กรธุรกิจขนาดเล็กที่มีพนักงานตั้งแต่ 0 - 99 คน ซึ่งต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และยกระดับองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดระดับประเทศหรือระดับโลก

### 3.6 มาตรฐานอุตสาหกรรม

ซิสโก้พัฒนาผลิตภัณฑ์และโซลูชันให้เป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรม ในทางกลับกันเทคโนโลยีบางตัวของ ซิสโก้ก็ได้รับการยอมรับให้เป็นมาตรฐานอุตสาหกรรมอีกด้วยตลอดเวลา ซิสโก้และพันธมิตรได้พิสูจน์ให้เห็นว่าระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตนับเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรากฐาน มีความสำคัญและเป็นข้อได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยซิสโก้ได้อธิบายถึงความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในโมเดล “Global Network Business“ หมายความว่า การที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กรธุรกิจทุกขนาดหันมาใช้กลยุทธ์การสื่อสารและใช้ข้อมูลในการสร้างปฏิสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับลูกค้าและคู่ค้า โดยใช้ส่วนสำคัญหลักต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินกลยุทธ์ดังกล่าว

โมเดล Global network business ช่วยยกระดับให้องค์กรมีความก้าวล้ำที่ได้เปรียบด้วยการสร้างโครงสร้างพื้นฐานให้กับองค์กร โดยโมเดลดังกล่าวมีฟังก์ชัน Self-help ในการเข้าถึงข้อมูลซึ่งมีประสิทธิภาพมากกว่าโมเดลอื่น ๆ ที่มีอยู่จากการใช้แอปพลิเคชันระบบเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ตรวมกับเครือข่ายภายในองค์กรทำให้ซิสโก้มีผลกำไรทางการเงินปีละกว่า 1.4 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ในขณะที่เดียวกันก็ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และคู่ค้า รวมทั้งสร้างความได้เปรียบในด้านของการสนับสนุนลูกค้า การส่งสินค้า และระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า

### 3.7 ระบบนโยบายออฟฟิศของบริษัทฯ

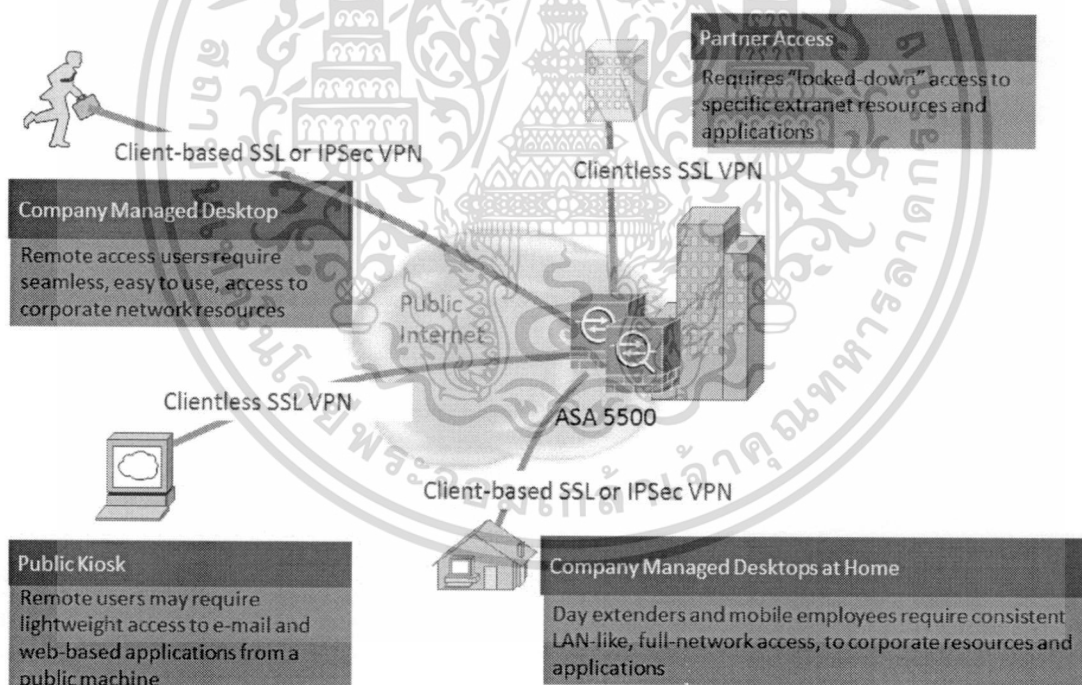
โซลูชัน ซิสโก้ โนบายออฟฟิศ ช่วยให้พนักงานใช้ทรัพยากรภายในองค์กรได้ ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ตาม ซึ่งในขณะที่องค์กรต่าง ๆ พยายามประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายมากขึ้นเรื่อย ๆ นั้น องค์กรเหล่านี้จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มผลผลิตของตนเอง ให้มากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นพนักงานจึงจำเป็นต้องเผชิญกับความท้าทายที่ต้องทำงานให้เพิ่มมากขึ้น แม้ว่าพนักงานต้องใช้เวลาส่วนใหญ่เกือบทั้งวันในการประชุม พบปะลูกค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจนอกสำนักงานด้วยก็ตาม ด้วยเหตุนี้สภาพการทำงานที่ขัดแย้งกันจึงเกิดขึ้น เนื่องจากพนักงานต้องใช้เวลาในสำนักงานน้อย แต่การอยู่ในสำนักงานจะช่วยให้พนักงานมีโอกาสใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ พนักงานต้องออกไปนอกสำนักงานจึงจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทว่าเมื่ออยู่นอกสำนักงานพนักงานจะไม่สามารถติดต่อกับเครือข่ายขององค์กรและใช้เครื่องมือเพิ่มผลผลิตต่าง ๆ ที่เก็บเอาไว้ในนั้นได้ ผลการวิจัยของ NOP World-Technology ประจำปี ค.ศ. 2001 ระบุว่าพนักงานใช้นาน้อยกว่าหนึ่งในสามในการติดต่อกับเครือข่ายของตน และใช้เวลาประมาณ 50 ชั่วโมงต่อเดือนในการประชุมต่าง ๆ (วารสาร Packet. 2009)

โซลูชันแบบพกพาติดตั้งตัวสมัยใหม่เข้ามาช่วยแก้ปัญหานี้ได้ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสเข้ามาใช้ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดหรืออุปกรณ์ไคลเอ็นต์ (Client) ชนิดใดก็ตาม ซึ่งอาจจะเป็นโน้ตบุ๊ก พีดีเอ โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ก็ได้ Kittur Nagesh ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายการตลาดผลิตภัณฑ์ (Commercial Line of Bussiness) ของบริษัทซิสโก้ซิสเต็มส์ กล่าวว่าโซลูชันแบบพกพาติดตั้งตัวของซิสโก้คือการมองให้ไกลกว่าขอบเขตปกติของสำนักงาน และการทำ

เอกสารความเข้าใจว่าที่จริงแล้วเหล่าพนักงานต้องทำงานในที่ใดบ้างอย่างแท้จริง โอกาสในการเรียกใช้  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือช่วยเพิ่มผลผลิตและเครื่องมือรองรับการทำงานร่วมกันของสำนักงานได้ทุกที่และทุกเวลา คือ พื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้บริษัทเป็นต่อในการแข่งขันได้

Paul DiLeo ผู้อำนวยการปฏิบัติงานฝ่ายโซลูชันเทคโนโลยีโมบายของซิสโก้กล่าวว่า ถ้าเราสามารถทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตามเท่ากับเราได้เวลาเพิ่มขึ้นอีก 30 นาทีต่อวัน ซึ่งเวลาดังกล่าวจะเป็นการแปลงสภาพเป็นช่วงเวลาในการเพิ่มผลผลิตให้กับตนเองและบริษัทได้ ซึ่งสามารถวัดตัวเลขของผลผลิตที่เพิ่มขึ้นนี้ได้ด้วยตัวอย่างต่อไปนี้ ผลการวิจัยของ Hackett Benchmarking & Research (2002) ระบุว่า โซลูชันระบบแลนไร้สาย (WLAN) ในสำนักงานและเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (VPN) ที่ช่วยให้สามารถเข้าไปใช้ทรัพยากรภายในองค์กรเมื่อพนักงานอยู่นอกสำนักงาน จะช่วยให้องค์กรเพิ่มผลผลิตจากการลงทุนด้านไอทีได้มากถึง 40 เปอร์เซ็นต์ หรือเท่ากับจำนวนเงิน 1,500 ดอลลาร์ต่อคนต่อปี นอกจากนี้ผลการวิจัยของแฮกเก็ตต์ ยังระบบอีกว่าบริษัทต่าง ๆ ทั่วโลกกว่า 2,000 บริษัท ประเมินว่าโซลูชันโมบายช่วยให้บริหารค่าใช้จ่ายได้ดียิ่งขึ้น เพิ่มผลผลิตตอบแทนจากการลงทุนเทคโนโลยี และยังช่วยลดความเสี่ยงอีกด้วย (ภาพที่ 3.2)

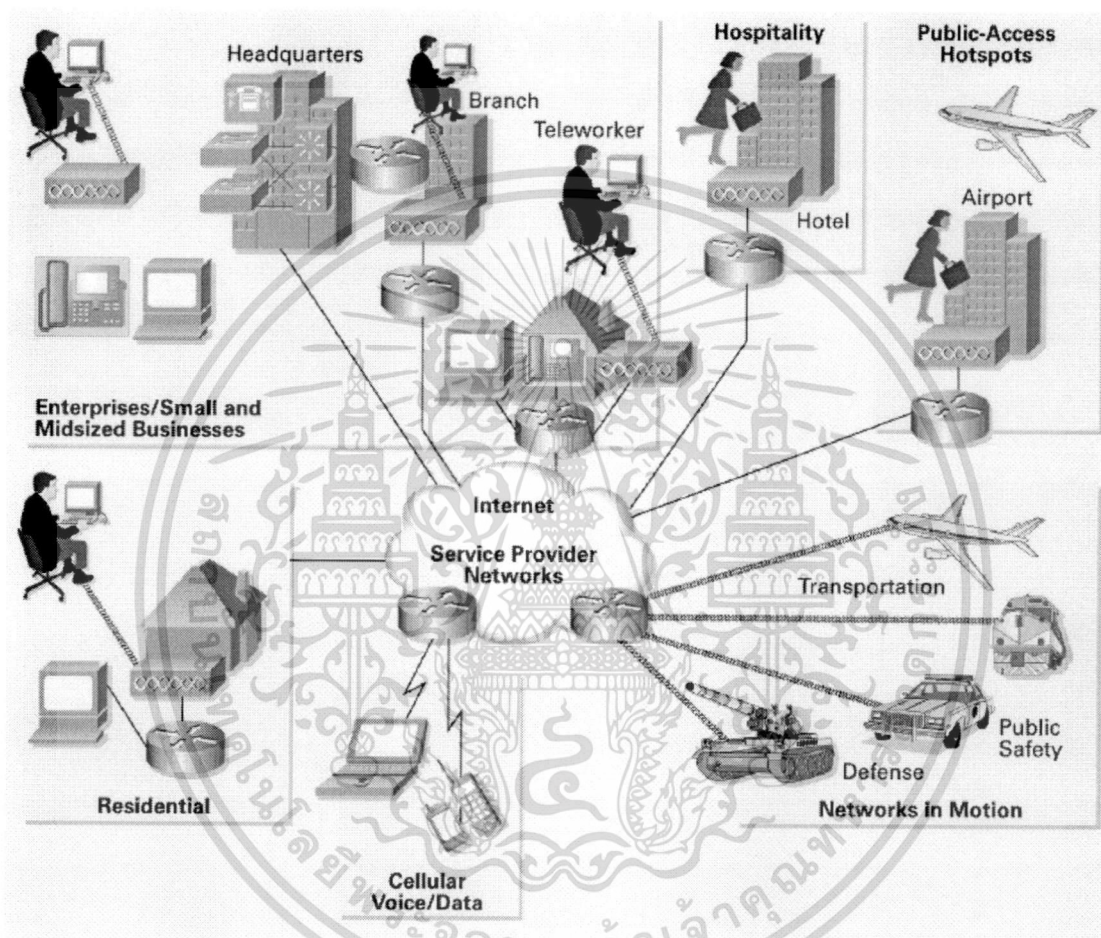


ภาพที่ 3.2 ระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (VPN)

ที่มา: (<http://www.cisco.com>, 2012)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัทซิสโก้ซิสเต็มส์ ต้องการใช้แผนงานเรื่องโมบายออฟฟิศ ช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิต เพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานของตนเอง แผนงานของซิสโก้โมบายออฟฟิศ ช่วยขยายขอบเขตการทำงานจากระบบเครือข่ายไปถึงพนักงานในทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ จากนั้นพนักงานก็จะสามารถเรียกใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ที่ทำงาน นอกสำนักงาน รวมทั้งในสภาพแวดล้อมที่กำลังเคลื่อนที่อยู่ เช่น บนเครื่องบิน หรือรถไฟ เป็นต้น (ภาพที่ 3.3)



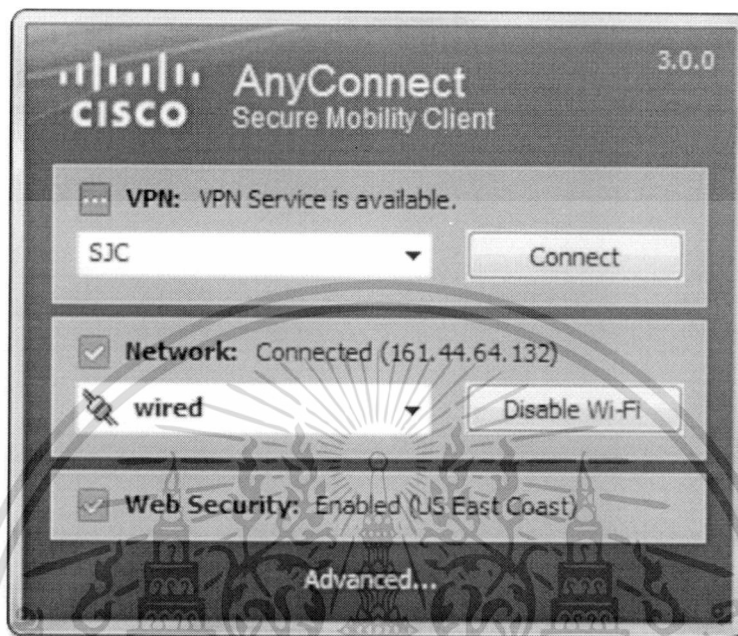
ภาพที่ 3.3 ระบบโมบายออฟฟิศของซิสโก้ซิสเต็มส์

ที่มา: (วารสาร Packet. 2009)

วิธีการนี้ทำงานผ่านเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายชนิดต่าง ๆ อาทิเช่น IEEE 802.11 WLAN และบริการข้อมูลโมบาย เป็นต้น นอกจากนั้นระบบยังสามารถทำงานกับระบบสื่อสารแบบมีสายได้ เช่น ดีเอสแอล (DSL) เคเบิล อีเทอร์เน็ต และอีเทอร์เน็ตระยะไกล (Long Reach Ethernet) อีกด้วย นอกจากนั้น ซิสโก้โมบายออฟฟิศยังให้ระบบรักษาความปลอดภัย WLAN ที่มีความสามารถใกล้เคียงกับระบบมีสายอีกด้วย การใส่ระบบเข้ารหัสและการตรวจสอบสิทธิ์ตามมาตรฐาน IEEE 802.1X รวมทั้งระบบตรวจสอบสิทธิ์แบบ Extensible Authentication Protocol (EAP) อีกหลายชนิด

เอกละเอียด... การค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมทั้ง EAP Cisco Wireless (LEAP) ด้วย ซิสโก้ทำการเปิดเผยข้อมูลโครงสร้างระบบรักษาความปลอดภัย WLAN และระบบตรวจสอบสิทธิ์ LEAP ของตนให้แก่พันธมิตรของตนหลายราย เพื่อนำไปใช้งานทั้งในฝั่งเซิร์ฟเวอร์และฝั่งไคลเอนต์ด้วย (ภาพที่ 3.4)



ภาพที่ 3.4 ตัวอย่างระบบการรักษาความปลอดภัยของไคลเอนต์

ที่มา: (<http://www.cisco.com/>. 2012)

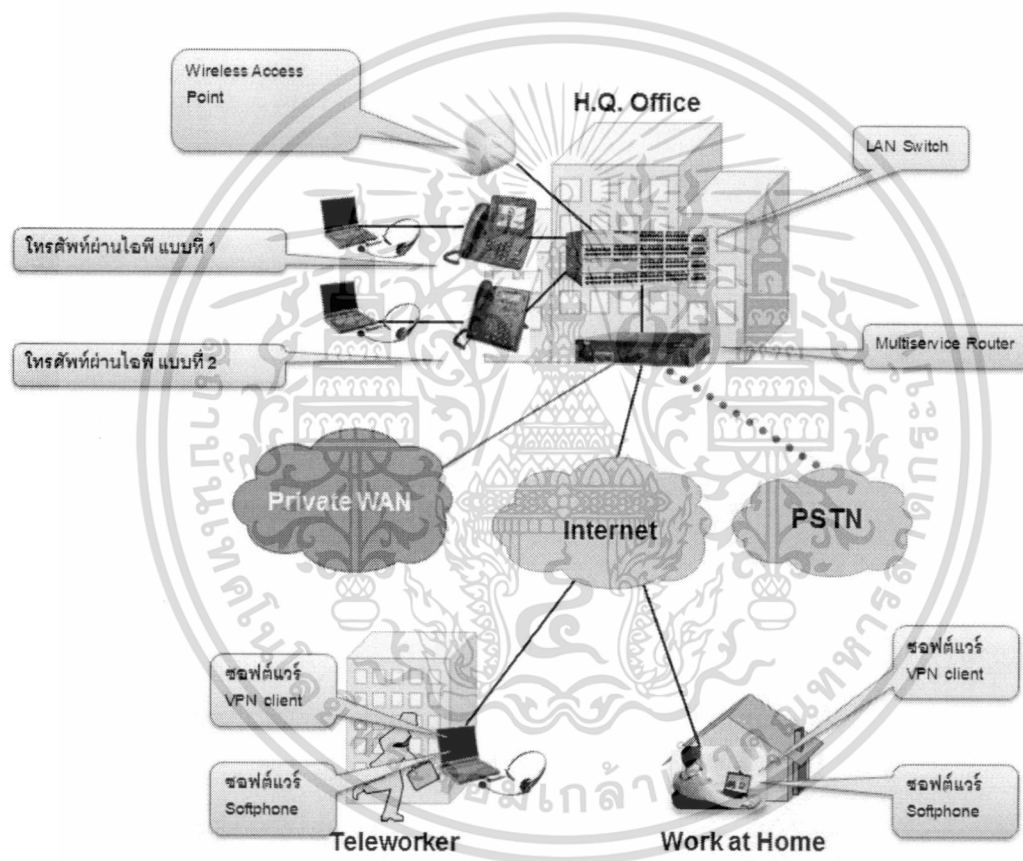
ระบบโมบายออฟฟิศของซิสโก้ เป็นการเชื่อมโยงโซลูชันแบบไร้สายกับมีสายเข้าไว้ด้วยกัน จนกลายเป็นโซลูชันที่ปลอดภัย ขยายระบบได้ดี ยืดหยุ่น ควบคุมได้ดี และใช้งานกับระบบเดิมที่มีได้อย่างเต็มที่อีกด้วย โดยระบบโมบายออฟฟิศของซิสโก้ สามารถทำงานกับข้อมูลโมบายหลายชนิด เช่น บริการตามมาตรฐาน General Packet Radio Service (GPRS) หรือ Code Division Multiple Access (CDMA) 1x เป็นต้น

นอกจากนั้นยังสามารถใช้ประโยชน์จากโซลูชันสื่อสารไร้สายอ้างอิงกับมาตรฐาน IEEE 802.11 ที่ได้รับความนิยมอย่างมากอีกด้วย องค์ประกอบพื้นฐานของ WLAN ภายในองค์กร ประกอบด้วยจุดติดต่อและการกระจายที่ติดตั้งอยู่ในโน้ตบุ๊กของผู้ใช้แต่ละคน จำนวนของจุดติดต่อจะขึ้นกับจำนวนของผู้ใช้และความต้องการขององค์กรที่จะทำให้ WLAN ครอบคลุมการทำงานพื้นที่ขนาดไหน ถ้าหากเป็นการทำงานในสำนักงานทั่วไป อุปกรณ์ Cisco Aironet Access point หนึ่งชุดจะครอบคลุมรัศมีการทำงาน 130 ฟุตต่อความเร็ว 11 เมกะบิตต่อวินาที แต่ส่วนใหญ่แล้วองค์กรต่าง ๆ มักเอา WLAN ไปใช้ร่วมกับระบบ LAN แบบมีสายมากกว่าแทนที่จะแยกสเปกเป็น WLAN ทั้งหมด วิธีการนี้จะช่วยเพิ่มคุณค่าโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะของเครือข่ายที่มีการดำเนินงาน ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่แล้ว โดยเพิ่ม WLAN เข้าไปในโครงข่ายเดิมโดยใช้วิธีการแบบง่าย ๆ นอกจากนั้นเทคโนโลยี WLAN ยังถือเป็นหัวใจสำคัญของจุดติดต่อในที่สาธารณะอีกด้วย ซึ่งช่วยให้พนักงานที่อยู่นอกสำนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกับองค์กรด้วยความเร็วใกล้เคียงกับระบบแลนมีสายได้

### 3.8 อุปกรณ์ใช้สำหรับระบบโมบายออฟฟิศ

ระบบโมบายออฟฟิศของซิสโก้ (ภาพที่ 3.5) เป็นระบบโมบายออฟฟิศตัวอย่างที่สามารถนำไปใช้งานในธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมได้ โดยที่มีงบประมาณในการดำเนินการไม่สูงมาก



ภาพที่ 3.5 ตัวอย่างระบบโมบายออฟฟิศซิสโก้สำหรับธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม

ที่มา: (<http://www.cisco.com/>. 2012)

โดยมีรายละเอียดหน้าที่การทำงานของแต่ละอุปกรณ์ ดังนี้

อุปกรณ์ Wireless Access Point

หน้าที่: ให้บริการเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ แบบ

ไร้สาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุปกรณ์โทรศัพท์ผ่านไอพี แบบที่ 1

หน้าที่: ใช้สำหรับสนทนาด้วยเสียง และภาพวิดีโอ สำหรับผู้บริหาร

อุปกรณ์โทรศัพท์ผ่านไอพี แบบที่ 2

หน้าที่: ใช้สำหรับสนทนาด้วยเสียง และภาพวิดีโอ (ในกรณีเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์) สำหรับพนักงานทั่วไป

อุปกรณ์ LAN Switch

หน้าที่: ให้บริการเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ด้วยพอร์ตแบบกิกะบิตอีเธอร์เน็ต และจ่ายไฟให้กับอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ (Power over Ethernet)

อุปกรณ์ Multiservice Router

หน้าที่: ให้บริการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้บริการชุมสายโทรศัพท์ผ่านไอพี และให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยและการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายแบบเสมือน

ซอฟต์แวร์ VPN client

หน้าที่: ให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยและการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายแบบเสมือน

ซอฟต์แวร์ Softphone

หน้าที่: ใช้สำหรับสนทนาด้วยเสียง และภาพวิดีโอ (ในกรณีเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์) สำหรับพนักงานทั่วไป

โดยมีงบประมาณในส่วนของอุปกรณ์ทั้งหมดดังกล่าวมา (ตารางที่ 3.1) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตัวอย่างงบประมาณระบบ โมบายออฟฟิศซิสโก้สำหรับธุรกิจขนาดเล็กลงและขนาดย่อม

Description	จำนวน อุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)
อุปกรณ์ Multiservice Router		
PVDM3 32-channel to 64-channel factory upgrade	1	505,760
อุปกรณ์โทรศัพท์ผ่านไอพี แบบที่ 1		
Cisco Unified Phone 8945, Phantom Grey, Standard Handset	12	201,600
อุปกรณ์โทรศัพท์ผ่านไอพี แบบที่ 2		
Cisco UC Phone 6945, Charcoal, Standard Handset	88	1,027,840

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

Description	จำนวน อุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)
อุปกรณ์ Softphone		
Cisco StackWise 50CM Stacking Cable	3	1,030,400
Ceiling Grid Clip for Aironet APs - Recessed Mount (Default)	4	127,360
รวมงบประมาณ		2,892,960

ที่มา: (<http://www.cisco.com/>. 2012)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษานี้จะช่วยให้ทราบถึงประสิทธิภาพของพนักงานในการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ภายในองค์กร จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามประชากรจำนวนทั้งสิ้น 82 คน ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของพนักงานในการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของพนักงานในการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามข้อมูลทั่วไปพนักงานทั้งหมดในการนำระบบ โมบายออฟฟิศมาใช้ภายในองค์กร(ตารางที่ 4.1) พบว่าพนักงานเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.9 พนักงานส่วนใหญ่อายุ 36 - 40 ปี ร้อยละ 40.2 รองลงมา อายุ 31 - 35 ปี ร้อยละ 29.3 สถานภาพของพนักงานมีสัดส่วนเท่ากัน ร้อยละ 50.0 ระหว่างโสดและสมรสแล้ว พนักงานทั้งหมดจบการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่ปริญญาโท ร้อยละ 64.6 รองลงมาปริญญาตรี ร้อยละ 32.9 แผนก sales มีจำนวนบุคลากรมากที่สุด ร้อยละ 43.9 รายได้ของพนักงานอยู่ในระดับที่สูง คือ ร้อยละ 36.7 โดยมีรายได้มากกว่า 150,000 บาทต่อเดือน รองลงมา ร้อยละ 29.3 รายได้ 110,001 - 150,000 บาทต่อเดือน ตำแหน่งงานของพนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.1 เป็น Account Manager อย่างไรก็ตามอายุงานของพนักงานกระจุกตัวอยู่ระหว่าง 3 - 6 ปี ร้อยละ 12.2 - 17.1

#### 4.2 พฤติกรรมในการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ

##### 4.2.1 ปริมาณการ ใช้ระบบโมบายออฟฟิศ

พนักงานใช้ระบบ โมบายออฟฟิศวันละ 3 - 6 ชั่วโมงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือวันละ 7 - 10 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 37.8 ตามลำดับ ( ตารางที่ 4.2 )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.2 สถานที่ใช้ระบบโมบายออฟฟิศ

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จะใช้ระบบ โมบายออฟฟิศที่บ้านบ่อยที่สุดเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาคือใช้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
	ชาย	28	34.1
	หญิง	54	65.9
<b>อายุ</b>			
	20-25 ปี	1	1.2
	26-30 ปี	7	8.5
	31- 35 ปี	24	29.3
	36-40 ปี	33	40.2
	41-45 ปี	14	17.1
	46-50 ปี	3	3.7
<b>สถานภาพ</b>			
	โสด	41	50.0
	สมรส	41	50.0
<b>ระดับการศึกษา</b>			
	ปริญญาตรี	27	32.9
	ปริญญาโท	53	64.6
	สูงกว่าปริญญาโท	2	2.4
<b>แผนก</b>			
	MD Office	5	6.1
	Marketing	10	10.9
	Sales	36	43.9
	Engineer	19	23.2
	Product Sale Specialist (PSS)	13	15.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 30,000 บาท	5	6.1
30,001 - 70,000 บาท	7	8.5
70,001 - 110,000 บาท	16	19.5
110,001 - 150,000 บาท	24	29.3
150,001 บาทขึ้นไป	30	36.6
ตำแหน่งงาน		
System Engineer	19	23.2
Sales's Admin	2	2.4
Product Sales Specialist	11	13.4
Account Manager	37	45.1
Senoir Secretary	1	1.2
General Manager	1	1.2
Business Development Manager	4	4.8
Managing Director	1	1.2
Marketing	6	7.4
อายุงาน (ปี)		
น้อยกว่า 1	1	1.2
1	8	9.8
2	1	1.2
3	14	17.1
4	15	18.3
5	10	12.2
6	10	12.2
7	5	6.1
8	6	7.3
9	4	4.9
10	3	3.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ 2 ไปใช้ประโยชน์ 2.4 ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน (ปี) ต่อ		
14	1	1.2
16	2	2.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของการใช้ระบบ โบบายออฟฟิศ

การใช้ระบบ โบบายออฟฟิศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน	1	1.2
วันละ 3 - 6 ชั่วโมง	42	51.2
วันละ 7 - 10 ชั่วโมง	31	37.8
มากกว่า 10 ชั่วโมง	8	9.8

ตารางที่ 4.3 อันดับและร้อยละของสถานที่การใช้ระบบ โบบายออฟฟิศ

การใช้ระบบ โบบายออฟฟิศบ่อยที่สุดที่ใด	อันดับ	ร้อยละ
ที่บ้าน	1	54.9
ที่ทำงานของบริษัท	2	20.7
ที่ทำงานลูกค้า	3	17.1
ร้านกาแฟหรือร้านอาหาร	4	3.7
ระหว่างเดินทาง	4	3.7
สถานที่สาธารณะ เช่น สวนสาธารณะ	6	1.2

#### 4.2.3 วัตถุประสงค์การใช้ระบบโบบายออฟฟิศ

จากการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์การใช้ระบบโบบายออฟฟิศส่วนใหญ่ใช้เพื่อติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรในประเทศ เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือใช้เพื่อติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.4 ความถี่ในการ Login เข้าสู่ระบบโมบายออฟฟิศ

พนักงานทำการ Login เข้าสู่ระบบโมบายออฟฟิศส่วนใหญ่วันละ 6 - 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ ต่ำกว่าวันละ 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ(ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.4 อันดับและร้อยละของวัตถุประสงค์ของการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ

การใช้ระบบโมบายออฟฟิศ	อันดับ	ร้อยละ
ติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรในประเทศ	1	34.1
ติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของลูกค้า	2	29.3
ติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรในต่างประเทศ	3	26.8
ติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของ Partner	4	8.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของการ Login เข้าสู่ระบบโมบายออฟฟิศ

ความถี่ในการ Login เข้าสู่ระบบโมบายออฟฟิศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อวัน	11	13.4
6 - 10 ครั้งต่อวัน	54	65.9
11 - 15 ครั้งต่อวัน	10	12.2
มากกว่า 15 ครั้งต่อวัน	7	8.5

#### 4.2.5 เวลาการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ

จากการศึกษาพบว่าหลังจากการ Login เข้าสู่ระบบโมบายออฟฟิศ ในแต่ละครั้งจะใช้งาน 31 - 60 นาที มากที่สุดร้อยละ 40.2 รองมาร้อยละ 31.7 ใช้งาน 16 - 30 นาที (ตารางที่ 4.6)

#### 4.2.6 ช่วงเวลาการใช้ระบบโมบายออฟฟิศ

การใช้งานระบบโมบายออฟฟิศพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้เวลาช่วง 18.01 - 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือใช้เวลาช่วง 12.01 - 18.00 น.คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ(ตารางที่ 4.7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.7 แหล่งการเรียนรู้การใช้ระบบโมบายออฟฟิศ

แหล่งการเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศพนักงาน ส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้งานจากเพื่อนร่วมงานร้อยละ 58.5 นอกจากนี้ยังสามารถเรียนรู้จากการทำงาน ฝึกฝนด้วยตนเอง เป็นต้น (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของเวลาในการใช้หลังการ Login เข้าสู่ระบบโมบายออฟฟิศ

เวลาในการใช้หลังการ Login เข้าสู่ระบบ โมบายออฟฟิศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 นาที	1	1.2
16-30 นาที	26	31.7
31-60 นาที	33	40.2
มากกว่า 60 นาที	22	26.8

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการใช้โมบายออฟฟิศ

ช่วงเวลาในการใช้โมบายออฟฟิศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6.00 -12.00 น.	2	2.4
12.01-18.00 น.	32	39.0
18.01-24.00 น.	48	58.5

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของแหล่งการเรียนรู้การใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ

แหล่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อนร่วมงาน	48	58.5
E-Learning	10	12.2
การฝึกอบรมโดยตรง	2	2.4
On The Job Training	11	13.4
ด้วยตัวเอง	11	13.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยระบบ โมบายออฟฟิศ

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยระบบโมบายออฟฟิศ (ตารางที่ 4.9) พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นระดับความสำคัญมากที่สุดในการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและ Partner ได้เป็นอย่างดี สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ได้สะดวกและรวดเร็ว ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรและตัวพนักงานดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งได้เป็นอย่างดี สามารถลดปัญหาในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้เป็นอย่างดี สามารถลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการทำงานได้เป็นอย่างดี พนักงานเห็นด้วยว่าระบบโมบายออฟฟิศมีประโยชน์ในการทำงานและควรใช้งานระบบนี้ต่อไป ระบบโมบายออฟฟิศสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรในด้านการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ระบบโมบายออฟฟิศสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น การเดินทาง ค่าเช่าพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) เป็นต้น นอกนั้นก็มีความคิดเห็นระดับปานกลาง แต่มีข้อสังเกตว่าพนักงานมีความคิดเห็นปานกลางในเรื่องความสามารถจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี จากการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้งานในองค์กร

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยระบบโมบายออฟฟิศ

ปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยระบบ โมบายออฟฟิศ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
ระบบโมบายออฟฟิศสามารถลดข้อจำกัดเรื่องเวลา และสถานที่ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.48	0.55	มากที่สุด
พนักงานคิดว่าระบบโมบายออฟฟิศสามารถประหยัด ค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ ได้ เช่น การเดินทาง ค่าเช่าพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) เป็นต้น	4.48	0.55	มากที่สุด
การนำระบบโมบายออฟฟิศ สามารถตอบสนองความ ต้องการลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวกและ รวดเร็วได้เป็นอย่างดี	4.40	0.60	มากที่สุด
การใช้งานระบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน สามารถ เพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและ Partner	4.35	0.67	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยระบบ โมบายออฟฟิศ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
การใช้ระบบโมบายออฟฟิศทำให้ภาพลักษณ์ของ องค์กรและตัวท่านเองดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด	4.34	0.61	มากที่สุด
ระบบโมบายออฟฟิศสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กร ในด้านการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	4.26	0.64	มากที่สุด
ระบบโมบายออฟฟิศสามารถลดปัญหาในการ ติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เป็น อย่างดี	4.26	0.64	มากที่สุด
การนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ สามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งได้เป็นอย่างดี	4.21	0.60	มากที่สุด
ระบบโมบายออฟฟิศทำให้พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.21	0.53	มาก
พนักงานเห็นด้วยว่าระบบโมบายออฟฟิศมีประโยชน์ ในการทำงานและควรใช้งานระบบนี้ต่อไป	4.21	0.60	มากที่สุด
ระบบโมบายออฟฟิศสามารถตอบสนองการทำงานใน ด้านต่าง ๆ ของพนักงานได้เป็นอย่างดี	4.17	0.52	มาก
พนักงานรู้สึกยอมรับกับการใช้งานระบบโมบาย ออฟฟิศในปัจจุบันเป็นอย่างมาก	4.15	0.67	มาก
พนักงานคิดว่าระบบโมบายออฟฟิศเป็นจุดแข็งของ องค์กรที่สามารถให้แข่งขันในตลาดได้	4.15	0.74	มาก
ระบบโมบายออฟฟิศทำให้พนักงานศึกษาหาความรู้ ใหม่ๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่	4.15	0.74	มาก
พนักงานสามารถใช้ระบบโมบายออฟฟิศร่วมกับ บุคคลอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	0.62	มาก
ระบบโมบายออฟฟิศสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงาน จนบรรลุเป้าประสงค์ของงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี	4.05	0.63	มาก
พนักงานคิดว่าระบบโมบายออฟฟิศที่ใช้งานมีความ ปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง	4.00	0.54	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ตารางที่ 4.9 ( ต่อ )

ปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยระบบ โมบายออฟฟิศ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
ระบบ โมบายออฟฟิศมีส่วนช่วยในการพัฒนาตัว พนักงานเองในเรื่องของการทำงานได้มากยิ่งขึ้น	4.00	0.70	มาก
พนักงานรู้สึกว่าโมบายออฟฟิศทำให้เวลาส่วนตัวของ พนักงานลดลง	3.96	0.89	มาก
พนักงานสามารถจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ได้เป็นอย่างดี จากการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ งานในองค์กร	3.22	0.65	ปานกลาง

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก และระดับรายได้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบ โมบายออฟฟิศไม่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีสถิติไคสแควร์ ในการทดสอบค่าความน่าจะเป็นของ ค่านัยสำคัญ (Significance) โดยหากมีค่าความน่าจะเป็นของค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน ( ตารางที่ 4.10 และ ตารางที่ 4.11 ) ดังนี้

##### 4.4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ ระบบโมบายออฟฟิศ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน โดยใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ ยกเว้นอายุไม่มีความสัมพันธ์กับระบบโมบายออฟฟิศที่ สามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าประสงค์ของงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี

##### 4.4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ ระบบโมบายออฟฟิศ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน โดยใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ ยกเว้นเพศไม่มีความสัมพันธ์กับระบบ โมบายออฟฟิศที่ใช้ งานมีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง ระบบ โมบายออฟฟิศสามารถทำให้พนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าประสงค์ของงานนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถจัดสรรเวลาทำงาน และเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี จากการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้งานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

#### 4.4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าสถานภาพมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ ยกเว้นสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับการนำระบบโมบายออฟฟิศสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวกและความรวดเร็ว ได้เป็นอย่างดี

#### 4.4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ ยกเว้นระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระบบโมบายออฟฟิศสามารถตอบสนองการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานได้เป็นอย่างดี และพนักงานรู้สึกยอมรับกับการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศในปัจจุบันเป็นอย่างมาก

#### 4.4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแผนก กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าแผนกมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ

#### 4.4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ ยกเว้นระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับพนักงานที่คิดว่าระบบโมบายออฟฟิศที่ใช้งานมีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง ระบบโมบายออฟฟิศสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าประสงค์ของงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ สถานภาพ กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ	เพศ		อายุ		สถานภาพ	
	$\chi^2$	Sig	$\chi^2$	Sig	$\chi^2$	Sig
ระบบโมบายออฟฟิศสามารถตอบสนองการทำงานในด้านต่างๆ ของพนักงานได้เป็นอย่างดี	0.187	0.911	2.877	0.121	2.136	0.344
ระบบโมบายออฟฟิศทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.044	0.218	4.330	0.374	5.164	0.076
พนักงานคิดว่าระบบโมบายออฟฟิศที่ใช้งานมีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง	7.335	0.062	6.175	0.001*	5.924	0.115
ระบบโมบายออฟฟิศสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าประสงค์ของงานนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี	8.961	0.030*	8.322	0.001*	3.486	0.323
พนักงานสามารถใช้ระบบโมบายออฟฟิศร่วมกับบุคคลอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.597	0.450	2.290	0.860	5.133	0.077
พนักงานรู้สึกยอมรับกับการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศในปัจจุบันเป็นอย่างมาก	4.494	0.106	4.081	0.803	3.985	0.136
ระบบโมบายออฟฟิศมีส่วนช่วยในการพัฒนาตัวพนักงานเองในเรื่องของการทำงานได้มากยิ่งขึ้น	1.804	0.406	1.355	0.499	1.349	1.000
การใช้งานระบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและ Partner ได้เป็นอย่างดี	0.536	0.765	3.847	0.811	1.257	0.533
การนำระบบโมบายออฟฟิศ สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวกและรวดเร็วได้เป็นอย่างดี	2.128	0.345	3.189	0.420	7.498	0.024*
การใช้ระบบโมบายออฟฟิศทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรและตัวท่านเองดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด	2.186	0.536	7.361	0.929	1.628	0.653
การนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งได้เป็นอย่างดี	1.952	0.377	8.460	0.229	0.060	0.970
ระบบโมบายออฟฟิศสามารถลดปัญหาในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี	3.974	0.264	7.992	0.655	0.325	0.508

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบ โบบายออฟฟิศ	เพศ		อายุ		สถานภาพ	
	$\chi^2$	Sig	$\chi^2$	Sig	$\chi^2$	Sig
ระบบโบบายออฟฟิศสามารถลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	1.270	0.530	1.802	0.874	1.251	0.535
ระบบโบบายออฟฟิศทำให้พนักงานศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่	1.051	0.591	2.711	0.440	5.110	0.078
พนักงานรู้สึกว่โบบายออฟฟิศทำให้เวลาส่วนตัวของพนักงานลดลง	3.387	0.184	3.963	0.388	0.209	0.901
พนักงานสามารถจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี จากการนำระบบ โบบายออฟฟิศมาใช้ในงานในองค์กร	3.406	0.492	16.139	0.012*	3.141	0.535
พนักงานเห็นด้วยว่ระบบโบบายออฟฟิศมีประโยชน์ในการทำงานและควรใช้งานระบบนี้ต่อไป	1.952	0.377	8.460	0.229	0.601	0.970
ระบบโบบายออฟฟิศสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรในด้านการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	3.976	0.264	7.992	0.655	1.251	0.508
พนักงานคิดว่ระบบโบบายออฟฟิศสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ ได้ เช่น การเดินทาง ค่าเช่าพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) เป็นต้น	1.270	0.530	3.802	0.874	1.251	0.535
พนักงานคิดว่ระบบโบบายออฟฟิศเป็นจุดแข็งขององค์กรที่สามารถใช้แข่งขันในตลาดได้	1.051	0.591	2.711	0.440	5.110	0.078

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา แผนก รายได้ กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบ โบบายออฟฟิศ

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบ โบบายออฟฟิศ	การศึกษา		แผนก		รายได้	
	$\chi^2$	Sig	$\chi^2$	Sig	$\chi^2$	Sig
ระบบโบบายออฟฟิศสามารถตอบสนองการทำงานในด้านต่างๆ ของพนักงานได้เป็นอย่างดี	14.592	0.006*	6.640	0.576	15.034	0.058
ระบบโบบายออฟฟิศทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	6.838	0.145	6.456	0.596	7.507	0.483
พนักงานคิดว่าระบบ โบบายออฟฟิศที่ใช้งานมีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง	6.378	0.382	8.636	0.734	27.135	0.007*
ระบบโบบายออฟฟิศสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าประสงค์ของงานนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี	11.752	0.068	9.171	0.688	21.381	0.045*
พนักงานสามารถใช้ระบบโบบายออฟฟิศร่วมกับบุคคลอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.520	0.641	4.927	0.765	4.890	0.769
พนักงานรู้สึกยอมรับกับการใช้งานระบบ โบบายออฟฟิศในปัจจุบันเป็นอย่างมาก	11.969	0.018*	9.790	0.280	10.402	0.238
ระบบโบบายออฟฟิศมีส่วนช่วยในการพัฒนาตัวพนักงานเองในเรื่องของการทำงานได้มากยิ่งขึ้น	6.216	0.184	7.233	0.512	9.051	0.338
การใช้งานระบบโบบายออฟฟิศของพนักงาน สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและ Partner ได้เป็นอย่างดี	3.052	0.549	2.731	0.950	6.186	0.626
การนำระบบ โบบายออฟฟิศ สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวก และรวดเร็วได้เป็นอย่างดี	2.892	0.576	2.358	0.968	15.322	0.053
การใช้ระบบ โบบายออฟฟิศทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรและตัวท่านเองดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด	2.718	0.843	7.155	0.847	16.400	0.174
การนำระบบ โบบายออฟฟิศมาใช้ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งได้เป็นอย่างดี	4.516	0.341	5.695	0.681	9.390	0.310
ระบบโบบายออฟฟิศสามารถลดปัญหาในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นอย่างดี	2.136	0.907	8.935	0.708	13.051	0.365

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบ โบบายออฟฟิศ	การศึกษา		แผนก		รายได้	
	$\chi^2$	Sig	$\chi^2$	Sig	$\chi^2$	Sig
ระบบโบบายออฟฟิศสามารถลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	5.266	0.261	13.550	0.094	8.408	0.395
ระบบโบบายออฟฟิศทำให้พนักงานศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่	6.347	0.175	4.479	0.812	12.618	0.126
พนักงานรู้สึกว่โบบายออฟฟิศทำให้เวลาส่วนตัวของพนักงานลดลง	4.193	0.381	5.551	0.697	8.425	0.393
พนักงานสามารถจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี จากการนำระบบโบบายออฟฟิศมาใช้งานในองค์กร	2.136	0.245	5.695	0.485	9.390	0.101
พนักงานเห็นด้วยว่ระบบโบบายออฟฟิศมีประโยชน์ในการทำงานและควรใช้งานระบบนี้ต่อไป	5.266	0.341	8.935	0.681	9.390	0.310
ระบบโบบายออฟฟิศสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรในด้านการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	2.136	0.907	8.935	0.708	13.051	0.365
พนักงานคิดว่ระบบโบบายออฟฟิศสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ ได้ เช่น การเดินทาง ค่าเช่าพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) เป็นต้น	5.266	0.261	13.550	0.094	8.408	0.395
พนักงานคิดว่ระบบโบบายออฟฟิศเป็นจุดแข็งขององค์กรที่สามารถใช้แข่งขันในตลาดได้	6.347	0.175	4.479	0.812	12.618	0.126

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุป

การศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการนำระบบ โมบายออฟฟิศ มาใช้ภายในองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จากการนำเทคโนโลยีของระบบ โมบายออฟฟิศมาใช้ในบริษัทซิสโก้ฯ รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของ พนักงานบริษัทซิสโก้ฯ กับการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบใน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการที่องค์กรได้นำเทคโนโลยีระบบ โมบายออฟฟิศมาใช้ รวมทั้งข้อดีและข้อเสียต่าง ๆ ตลอดจนทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรต่อระบบ โมบายออฟฟิศ โดยมีขอบเขตประชากร คือ กลุ่มพนักงานบริษัท ซิสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่กันยายน – ธันวาคม 2554

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานร้อยละ 65.9 เป็นหญิงและมีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี ร้อยละ 40.2 สถานภาพของพนักงานเป็นโสดและสมรสมีสัดส่วนเท่ากันเป็นร้อยละ 50 พนักงานส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 64.6 พนักงานมีรายได้มากกว่า 150,001 บาทต่อเดือน คิดเป็น ร้อยละ 36.69 ตำแหน่งงานของพนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.1 เป็น Account Manager และส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานของพนักงานกระจุกตัวอยู่ระหว่าง 3 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.2 17.1

และจากการศึกษาพฤติกรรมในการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ พบว่าพนักงานใช้ระบบ โมบายออฟฟิศวันละ 3 - 6 ชั่วโมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือวันละ 7 - 10 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 37.8 ตามลำดับ สถานที่ในการใช้ระบบ โมบายออฟฟิศส่วนใหญ่จะใช้ระบบ โมบาย ออฟฟิศที่บ้านบ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาคือใช้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับ ซึ่งวัตถุประสงค์การใช้ระบบ โมบายออฟฟิศส่วนใหญ่ใช้เพื่อติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรใน ประเทศ คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือใช้เพื่อติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานทำการ Login เข้าระบบ โมบายออฟฟิศส่วนใหญ่วัน ละ 6 - 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ ต่ำกว่าวันละ 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ หลังจากการ Login พนักงานมีระยะเวลาการใช้งานในแต่ละครั้งจะใช้งาน 31- 60 นาที คิดเป็น ร้อยละ 40.2 รองมาร้อยละ 31.7 ใช้งาน 16 - 30 นาที

สำหรับช่วงระยะเวลาการใช้ระบบ โมบายออฟฟิศ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ใช้เวลาในช่วงเวลา 18.01 - 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือใช้เวลาช่วง 12.01 - 18.00 น.คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ ส่วนแหล่งการเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศพนักงาน ส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้

งานจากเพื่อนร่วมงานร้อยละ 58.5 นอกจากนั้นสามารถเรียนรู้จากการทำงาน ผักปนด้วยตนเอง เป็นต้น

ปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยระบบโมบายออฟฟิศของพนักงานสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและ Partner ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรและตัวพนักงานดีขึ้น รวมทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งได้เป็นอย่างดี ลดปัญหาในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี ช่วยลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการทำงานได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความเห็นว่า ระบบโมบายออฟฟิศมีประโยชน์ในการทำงานและควรใช้งานระบบนี้ต่อไป ระบบโมบายออฟฟิศสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรในด้านการทำงานร่วมกันได้ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น ลดการเดินทาง ค่าเช่าพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) เป็นต้น ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก และระดับรายได้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ แต่เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระบบโมบายออฟฟิศที่ใช้งานมีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง ระบบโมบายออฟฟิศสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายของงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้ดีขึ้น จากการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้งานในองค์กร และสถานภาพยังมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ แต่สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับการนำระบบโมบายออฟฟิศสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวกและความรวดเร็วได้เป็นอย่างดี อีกทั้งระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระบบโมบายออฟฟิศในเรื่องของการตอบสนองการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน และพนักงานรู้สึกยอมรับกับการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศในปัจจุบันเป็นอย่างมาก แผนก Sale มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ ความสัมพันธ์พบว่าระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ระบบโมบายออฟฟิศ ยกเว้นระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระบบโมบายออฟฟิศที่ใช้งานมีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง ระบบโมบายออฟฟิศสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าประสงค์ของงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ภายในองค์กรรวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของพนักงานบริษัทซีสโก้ ซิสเต็มส์(ประเทศไทย) จำกัดกับการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศจะเห็นว่า

1. จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ระบบโมบายออฟฟิศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะเรียนรู้วิธีการใช้งานจากเพื่อนร่วมงาน จึงเห็นควรให้บริษัท ซีสโก้ฯ ทำการอบรมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้งานระบบโมบายออฟฟิศได้เต็มประสิทธิภาพตามที่ระบบได้ถูกออกแบบไว้ และยังทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้นเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อประสานงาน การจัดส่งข้อมูล รวมทั้งการสร้างจุดแข็งให้กับพนักงานในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ในหน่วยงานที่บริษัท ซีสโก้ฯ ได้ทำการเสนอระบบโมบายออฟฟิศให้หน่วยงานนั้น ๆ ทดลองใช้หรือทำการใช้เป็นระบบในการติดต่อสื่อสารเช่นเดียวกับบริษัท ซีสโก้ฯ หน่วยงานฝึกรวมยังสามารถทำการอบรมวิธีการใช้ระบบโมบายออฟฟิศให้กับหน่วยงานภายนอกที่เป็นลูกค้าได้อีกด้วย โดยเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานที่ทำการซื้อระบบ เมื่อหน่วยงานนั้นมีการใช้งานระบบสามารถจัดส่งพนักงานมาทำการอบรมได้ หรือหากเป็นช่วงเวลาที่ไม่สามารถใช้งานบริษัท ซีสโก้ฯ อาจจัดให้มีการอบรมการใช้งานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และหลังจากได้นำระบบ โมบายออฟฟิศไปใช้งานจริงแล้วจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการอบรม เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทฯ อีกทางหนึ่งด้วย

2. บริษัท ซีสโก้ฯ ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยในการใช้งานโมบายออฟฟิศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า Partner และพนักงานภายในองค์กร เนื่องจากการทำงานผ่านระบบ โมบายออฟฟิศในปัจจุบันได้มีการใช้งานผ่านอุปกรณ์ปลายทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์แบบพกพา คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานขาดความมั่นใจในระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญต่างๆที่มีการรับส่งถึงกัน ดังนั้นบริษัทฯควรมีการให้ข้อมูลและความรู้กับผู้ที่ใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศในด้านความปลอดภัยของข้อมูลทั้งในรูปแบบการประชาสัมพันธ์ จัดอบรมสัมมนา รวมทั้งการสาธิตในเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความมั่นใจในการใช้งานต่อไป

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาถึงการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้และเพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการโดยหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันได้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภค ข้อบกพร่องและข้อจำกัดในการใช้งานของลูกค้าในปัจจุบัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- โกศล ดีศีลธรรม. 2551. “เครื่องมือประเมินวัดผลการดำเนินงานยุคใหม่.” [Online] Available: <http://www.kmitnbxmie8.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=5356382&Ntype=3> .
- รัชพล โปษยานนท์. 2554. “มุมมองของดร.รัชพล โปษยานนท์ กับการทำงานแบบ เวอร์ชวลออฟฟิศ.” [Online] Available: <http://www.cisco.com/web/TH/about/articles/workathome.html> .
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. 2549. “Mobile Office: การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้.” วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ปีที่ 26 ฉบับที่ 1 หน้า 12-26
- นราศรี ไวนิชกุล. 2543. “ระเบียบวิธีวิจัย.” กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประดิษฐ์ ภิญญาสากุล. 2541. “เครือข่ายส่วนตัวเสมือนผ่าน Internet” วิศวกรรมสาร ฉบับ ว.ส.ท. เทคโนโลยี, ปีที่ 51, ฉบับที่ 5, พฤษภาคม 2541. หน้า 80-86.
- พรรณี ประเสริฐวงษ์ และ กาญจนาท เรืองรจิตปกรณ. 2529. “การบริหารงานสำนักงาน.” กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพรินทร์ ไพธรรมโชติวัฒน์. 2552. “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน.” [Online] Available: <http://iothaiclub.in.th/article/article8.pdf> .
- ภณิดา ชัยปัญญา. 2541. “แนวคิดความพึงพอใจ.” [Online] Available: <http://maitree3.blogspot.com/> .
- รสริน อ่อนน้อม. 2551. “ทำงานให้มีประสิทธิภาพ.” [Online] Available: <http://www.kmitnbxmie8.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=5356089&Ntype=3> .
- วิชัย ทศพรทรงชัย. 2549. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพศึกษาเฉพาะ สาขารังสีวิทยาวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย.” ภาคนิพนธ์ โครงการ, บัณฑิตศึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีระวุฒิ อัดตนนท์. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แหวดดา เตชาทวิวรรณ. 2546. “สำนักงาน (Office).” [Online] Available: [http://www.wbi.msu.ac.th/file/722/doc\\_2.pdf](http://www.wbi.msu.ac.th/file/722/doc_2.pdf) .

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สมบัติ บารมี. 2551. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน).” หลักสูตรการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสาวภาคย์ ดีวาจา. 2528. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายของบริษัทเอกชน.” วิทยานิพนธ์สาขาพัฒนาสังคม สำนักวิจัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เสถียร อุสาหะ. 2547 “**Mobile Office: อีกมิติหนึ่งของการจัดรูปแบบสำนักงาน.**” [online] Available: <http://www.moe.go.th;mail2/mobileoffice index.htm> .
- องอาจ ปะทะวานิช. 2525. “หลักพฤติกรรมผู้บริโภค.” หน้า 31-41; กรุงเทพมหานคร.
- อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์. 2544. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ.” กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Joseph J. Tsiakals. 2000. “**A context for ISO 9001 and ISO 9004.**” [Online] Available: <http://asq.org/quality-progress/2000/01/standards-outlook/a-context-for-iso-9001-and.html>
- Kathryn Vercillo. 2008. “**Mobile Unified Communications and the Death of Fixed Mobile Convergence.**” [Online] Available: <http://blog.dialaphone.co.uk/2008/05/01/mobile-unified-communications-and-the-death-of-fixed-mobile-convergence/>
- Kotler Philip. 2009. “**Marketing Management 13th ed.**” Pearson International Edition: Prentice Hall.
- Kuala Lumpur. 2007. “**Alcatel-Lucent delivers Office Communication Solutions for SMBs.**” [Online] Available: <http://www.heritage-tech.net/443/press-release-alcatel-lucent-delivers-office-communication-solutions-for-smbs/> .
- Nonaka Ikujiro. 1991. “**The knowledge creating company.**” [Online] Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0024630199001156> .
- Cisco System. “**พกพาสำนักงานติดตัวไปได้ทุกที่**” นิตยสารเพ็คเก็ต, ปีที่ 3, ฉบับที่ 3, กรกฎาคม - กันยายน 2546. หน้า 21
- Umemoto Katsuhiko. 2002. “**Managing Existing Knowledge is not enough: Knowledge Management Theory and Practice in Japan**” [Online] Available: <http://www.jaist.ac.jp/ks/labs/umemoto/km e.html> .
- Watana Patanapongse. 2001. “**Application of Information Technology to Improve Productivity in Thai Manufacturing Industry.**” Thai Journal of Development Administration Vol. 38 No. 4. NIDA base program, National Institute of Development Administration, Bangkok.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



Questionnaire Number: .....

**แบบสอบถาม****เรื่อง การศึกษาปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้ภายในองค์กร**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาคอิสระ (Independent Study) ในการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อมูลนี้จะถือเป็นความลับ และใช้สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมของพนักงานในการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ

ส่วนที่ 3: ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศ

ส่วนที่ 4: ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อละ 1 คำตอบ)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

4. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

5. แผนก

MD Office

Marketing

Sale

Engineer

Product Sale Specialist (PSS)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จะใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 6. ระดับรายได้

- ต่ำกว่า 30,000 บาท
  30,000 – 70,000 บาท  
 70,001 – 110,000 บาท
  110,001 – 150,000 บาท  
 150,001 บาทขึ้นไป

## 7. ตำแหน่งงาน \_\_\_\_\_

## 8. อายุงาน \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน

## ส่วนที่ 2: พฤติกรรมในการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

## 9. ปริมาณการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศต่อวัน

- ต่ำกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน
  วันละ 3 -6 ชั่วโมง  
 วันละ 7 – 10 ชั่วโมง
  มากกว่า 10 ชั่วโมงต่อวัน

## 10. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศบ่อยที่สุดจากที่ใด

(เลือกอันดับ 1-6 โดยอันดับ 1 คือสถานที่ ที่ใช้งานบ่อยที่สุด)

- ที่บ้าน
  ที่ทำงานของบริษัท  
 ร้านกาแฟหรือร้านอาหาร
  ที่ทำงานของลูกค้า  
 ระหว่างการเดินทาง
  สถานที่สาธารณะ เช่น สวนสาธารณะ

## 11. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศเพื่อวัตถุประสงค์ใดมากที่สุด

(เลือกอันดับ 1-4 โดยอันดับ 1 คือวัตถุประสงค์ที่ใช้งานมากที่สุด)

- ติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรในประเทศ  
 ติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรที่อยู่ต่างประเทศ  
 ติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ของ Partner  
 ติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ของ ลูกค้า

## 12. ความถี่ในการ Login เข้าสู่ระบบ โมบายออฟฟิศของท่านเป็นจำนวนเท่าไร

- ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อวัน
  6 – 10 ครั้งต่อวัน  
 11 – 15 ครั้งต่อวัน
  มากกว่า 15 ครั้งต่อวัน

## 13. โดยส่วนใหญ่แล้วหลังจาก Login เข้าสู่ระบบ โมบายออฟฟิศแล้วท่านใช้งานเป็นเวลานานเท่าใด

- ต่ำกว่า 15 นาที
  16 – 30 นาที  
 31 – 60 นาที
  มากกว่า 60 นาที

14. ส่วนใหญ่ท่านใช้งานระบบโมบายออฟฟิศช่วงเวลาใดมากที่สุด

- 06.01 – 12.00 น.                       1 – 18.00 น.  
 18.01 – 24.00 น.                       1 – 6.00 น.

15. ท่านได้รับทราบวิธีการใช้งานระบบโมบายออฟฟิศจากแหล่งใดมากที่สุด

- เพื่อนร่วมงาน                       E-Learning  
 การฝึกอบรมโดยตรง                       On The Job Training  
 ด้วยตัวเอง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3: ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยระบบโมบายออฟฟิศ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นว่าใกล้เคียง หรือ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ระบบโมบายออฟฟิศสามารถสนับสนุนและตอบสนองการทำงานในด้านต่างๆ ของท่านได้อย่างเต็มที่					
2.ระบบโมบายออฟฟิศทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
3. ระบบโมบายออฟฟิศที่ท่านใช้งานมีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง					
4. ระบบโมบายออฟฟิศสามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าประสงค์ของงานนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี					
5. ท่านสามารถใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศร่วมกับบุคคลอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6. ท่านรู้สึกยอมรับกับการใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศในปัจจุบันเป็นอย่างมาก					
7. ระบบโมบายออฟฟิศมีส่วนช่วยในการพัฒนาตัวท่านเองในเรื่องของการทำงานได้มากยิ่งขึ้น					
8. การใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศของท่าน สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและ Partner ได้เป็นอย่างดี					
9. การนำระบบ โมบายออฟฟิศ สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวกและรวดเร็วได้เป็นอย่างดี					
10. การใช้งานระบบ โมบายออฟฟิศทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรและตัวท่านเองดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด					
11. การนำระบบ โมบายออฟฟิศมาใช้ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งได้เป็นอย่างดี					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ระบบโมบายออฟฟิศสามารถลดปัญหาในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างดี					
13. ระบบโมบายออฟฟิศสามารถลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
14. ระบบโมบายออฟฟิศสามารถทำให้ท่านศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่					
15. ท่านรู้สึกว่าการใช้โมบายออฟฟิศทำให้เวลาส่วนตัวของท่านลดลง					
16. ท่านสามารถจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี จากการนำระบบโมบายออฟฟิศมาใช้งานในองค์กร					
17.ระบบโมบายออฟฟิศมีประโยชน์ในการทำงานและควรใช้งานระบบนี้ต่อไป					
18. ระบบโมบายออฟฟิศสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรในด้านการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
19. ระบบโมบายออฟฟิศสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ ได้ เช่น การเดินทาง ค่าเช่าพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) เป็นต้น					
20.ระบบโมบายออฟฟิศเป็นจุดแข็งขององค์กรที่สามารถใช้แข่งขันในตลาดได้					

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าควรเพิ่มเติมในการทำงานกับระบบ โมบายออฟฟิศของบริษัทฯ

.....

.....

.....

.....

**“ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้”**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายฉานพาคิตต์ สีหามาศย์
วันเดือนปีเกิด	29 กันยายน พ.ศ. 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12/320 หมู่บ้านวนารมย์ แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10520
ประวัติการศึกษา	ปี 2539 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2551 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายขาย กลุ่มลูกค้าราชการ บริษัทซิสโก้ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้