

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
กับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
ของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มิถุนายน 2555

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
กับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
ของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มิถุนายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
กับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
ของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มิถุนายน 2555

ขวัญรัตน์ โลหะชีพ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบ
โมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของ
พนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
อาจารย์ ดร.ไพบูรณ์ อชารุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีค วามมุ่งหมายเพื่อศึกษา ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับ
การศึกษาสูงสุด, อายุงาน และ แผนก/หน่วยงาน ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากรูปแบบการทำงาน
แบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด และ เพื่อศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับ ประโยชน์ที่
ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย
จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด
จำนวน 88 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความ
เชื่อมั่นของ แบบสอบถาม 0.8968 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่า (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง
เดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน หรือ ใช้ค่า
Brown Forsythe กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่ เท่ากัน และสถิติค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) การ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่
อายุ 30 - 40 ปี ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านอายุ
งาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 4-6 ปี ด้านแผนก/หน่วยงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็น Sales ผล
การวิเคราะห์ข้อมูล ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบาย
ออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่
ได้รับ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม
อยู่ในระดับมาก และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงานที่มี ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุก ๆ ด้านไม่
แตกต่างกัน

2. พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงาน Sales และ Engineer มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า แผนก/หน่วยงาน Service and others

3. ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการงานแบบโมบายออฟฟิศในทุกๆ ด้าน



THE RELATIONSHIP BETWEEN UNDERSTANDING OF THE MOBILE OFFICE MODEL
AND THE WORKING BENEFIT IN MOBILE OFFICE ENVIRONMENT OF
THE EMPLOYEES OF CISCO SYSTEMS (THAILAND) LTD.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

June 2012

Kwanrat Lohacheep. (2012). *The Relationship between Understanding of The Mobile Office model and The Working Benefit in Mobile Office Environment of The Employees of Cisco Systems (Thailand) Ltd* Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Professor. Dr.Paiboon Acharungroj.

The purpose of this research is to study the benefits from working in mobile office environment of employees of Cisco Systems (Thailand) Co., Ltd. classified by personal characteristics such as gender, age, educational background, professional work experience, and department/section and to investigate the relationship between the comprehension towards working in mobile office environment and the benefit from working in mobile office environment. The sample groups in this research were 88 employees of Cisco Systems (Thailand) Co., Ltd. The result of cronbach reliability test for the questionnaires was 0.8968. The statistical methods used to analyze the information were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way analysis of variance the variance of each group or the Brown Forsythe as the variance of each group are not equal and Pearson product moment correlation coefficient.

The research found that, in terms of gender, the majority of the employees were males, in terms of age, most of the employees were 30-40 years old, in terms of educational background, most of the employees were holding bachelor degree , in term of work experience, most employees had 4-6 years of work experience, in terms of department/section, the major number of employees were in sales department accounting. The analysis of the opinion towards working in mobile office environment showed overall results at high level. The opinions of employees of Cisco Systems (Thailand) Co., Ltd. towards the benefit from working in mobile office environment showed that the benefit from working in mobile office environment regarding overall operating cost was at high level, overall operating efficiency was at high level, and overall knowledge management was at high level.

The findings from hypothesis test were concluded as follows:

1. Employees with different genders, ages, educational backgrounds, and professional work experiences expressed indifferent opinions towards the benefit from working in mobile office environment in every aspects.

2. Employees from sales department and engineering department expressed that the benefit from working in mobile office environment was more substantial in terms of operating cost and operating efficiency than from service and others department.

3. Understanding of the mobile office model is related to the benefits in mobile office environment on all sides.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบ โมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัท ซีสโก้ ซีสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด ของ ขวัญรัตน์ โลหะชีพ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ

ประธาน

(อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ สิตฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.ไพบูรณ์ อาชารุ่งโรจน์ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในงานวิจัย นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินงานจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ซึ่งได้ช่วยแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ พนักงานบริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด ที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งช่วยเหลือสนับสนุนด้านข้อมูล แก่ผู้วิจัยในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ นิสิต รุ่นพี่ และรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัย ทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก แก่ผู้วิจัย ด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตา และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยเอง ที่สนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย อันก่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

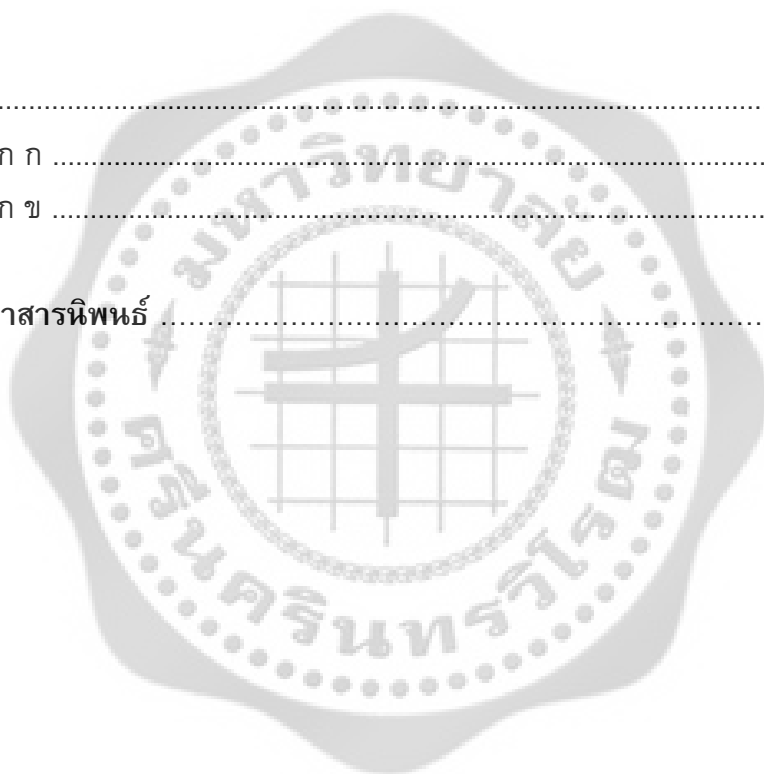
ขวัญรัตน์ โลหะชีพ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	8
แนวคิดพื้นฐานของ Mobile Office.....	12
ประวัติบริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ประเทศไทย จำกัด.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	24
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
4 การนำเสนอผลงานวิจัย	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์	36
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สมมติฐานการวิจัย.....	62
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
การอภิปรายผลการวิจัย.....	69
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	70
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก	75
ภาคผนวก ข	80
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	82



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนพนักงานในแต่ละแผนก ของ บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย	24
2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)	32
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของของ พนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย	37
4 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย (จัดกลุ่มใหม่)	39
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบ การทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย	40
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบ การทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย	41
7 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการ ทำงานแบบโมบายออฟฟิศระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง	45
8 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบ การทำงานแบบโมบายออฟฟิศระหว่างพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีอายุ ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	47
9 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการ ทำงานแบบโมบายออฟฟิศระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและ สูงกว่าปริญญาตรี	49
10 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ระหว่าง ช่วง อายุนาน ช่วงต่างๆ	51
11 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบ การทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของช่วงอายุ ช่วงต่างๆ (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA)	52
12 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ระหว่างแผนก/ หน่วยงานต่างๆ (Levene's Test)	54
13 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบ การทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของแผนก/หน่วยงาน (Brown-Forsythe)	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของพนักงานระดับการศึกษาต่างๆ (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA)	55
15 ผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างแผนก/หน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Dunnett T3)	56
16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ	58
17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	60



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....

5



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกยุคการแข่งขันแบบไร้พรมแดนที่มีปัจจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญในการเร่งให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเร็วขึ้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเร่งสร้างคุณภาพให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ คือ การจัดรูปแบบการทำงานภายในองค์กร ที่มุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนเข้าถึงข้อมูลเป็นไปแบบไร้พรมแดน อันจะทำให้อุปสรรคด้านเวลาและสถานที่หมดไป พนักงานมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้น เพิ่มความคล่องตัวในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถช่วงชิงโอกาสใหม่ ๆ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

องค์กรทั้งระบบราชการและเอกชนในประเทศไทยได้พยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานให้เหมาะสมและทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แต่ในปัจจุบันคงยังพบว่า มีองค์กรจำนวนมากที่ยังไม่มีความยืดหยุ่นเท่าที่ควร โดยเฉพาะองค์กรระบบราชการบางส่วนที่ยังยึดมั่นในระเบียบราชการ และผูกขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้มากมาย โดยเชื่อว่า การสร้างขั้นตอนที่ลงรายละเอียดมากเท่าไรจะช่วยตรวจสอบและป้องกันความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดระดับการบังคับบัญชามากเกินไปมุ่งประเมินผลงานที่ระเบียบปฏิบัติและกระบวนการมากกว่าความสำเร็จของงาน ซึ่งการสร้างกฎระเบียบและกฎเกณฑ์มากมายนั้น นอกจากจะเป็นการทำลายความคล่องตัวในการบริหารแล้ว ยังเป็นอุปสรรคต่อความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย

สำหรับองค์กรเอกชนโดยทั่วไปจะมีความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสูงกว่าองค์กรระบบราชการ องค์กรเอกชนจึงมีความพร้อมที่จะนำแนวคิดการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office มาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะองค์กรที่มีการดำเนินธุรกิจลับซับซ้อน มีลักษณะเป็นพลวัต และมีการแข่งขันสูง ได้แก่ องค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การขายสินค้าและบริการ หรือการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งดำเนินธุรกิจภายใต้แรงกดดันจากคู่แข่ง การเปลี่ยนแปลงความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภค ตลอดจนความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นแรงผลักดันให้ต้องปรับตัวเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอกอยู่ตลอดเวลา (นิภา วิริยะพิพัฒน์: 2549)

บริษัท ชิสโก้ ชีสเต็มส์ ประเทศไทย เป็นสำนักงานตัวแทนของบริษัท ชิสโก้ ชีสเต็มส์ อิงค์ บริษัทผู้นำทางด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระดับโลก ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบริการต่างๆ ของชิสโก้เอื้อประโยชน์ต่อการสร้างสรรค์โซลูชันบนอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้ใช้ในระดับต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไป องค์กร ไปจนถึงระดับประเทศ เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปแบบไร้พรมแดน อันจะทำให้อุปสรรคด้านเวลาและสถานที่หมดไป ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น 88 คน แบ่งเป็นทีมงานภายใต้การบริหารออกเป็น ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายตัวแทนจำหน่าย ฝ่าย

เทคนิค และฝ่ายบริการ ได้นำการจัดพื้นที่ส่วนปฏิบัติงาน (Base Zone) ตามแนวคิดของการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office มาประยุกต์ใช้ในสำนักงานได้ผลดี เพิ่มความคล่องตัวในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย พนักงานมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้น มีทัศนคติยอมรับการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นเรื่องปกติวิสัย และยังช่วยแก้ปัญหาข้อจำกัดของพื้นที่ส่วนสำนักงานได้อีกด้วย

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาวิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าในงานสารนิพนธ์หัวข้อนี้ อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานในสังกัดอยู่ โดยทางองค์กรสามารถนำผลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาในการดำเนินการปรับปรุงรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของพนักงานเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อายุงาน และแผนก/หน่วยงาน ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับ ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลต่อองค์กร เพื่อนำผลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาในการดำเนินการปรับปรุงรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ให้สอดคล้องกับความต้องการและลักษณะการทำงานของพนักงานเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการทุกแผนก และพนักงานระดับผู้จัดการแผนกทุกแผนกภายในบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 88 คน (ที่มา: ทรัพยากรบุคคลบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ณ กรกฎาคม 2553)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ แบ่งเป็น

- 1) ชาย
- 2) หญิง

1.1.2 อายุ แบ่งเป็น

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี
- 2) 30 - 40 ปี
- 3) 40 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด แบ่งเป็น

- 1) ปริญญาตรี
- 2) สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 อายุงาน แบ่งเป็น

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- 2) 4-6 ปี
- 3) ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

1.1.5 แผนก/หน่วยงาน แบ่งเป็น

- 1) Sales
- 2) Engineer
- 3) Service
- 4) MD Office
- 5) Marketing

1.2 ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

2. ตัวแปรตาม คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด ในด้านค่าใช้จ่ายการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ และ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัท หมายถึง บริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด

2. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานและมีส่วนรับผิดชอบต่อองค์กรในบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด

3. ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด ได้อย่างถูกต้อง

4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ หมายถึง ประโยชน์ที่จะได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด ในด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หากค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ลดลง จะทำให้บริษัทมีเงินคงเหลือเพื่อในการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานมากขึ้น

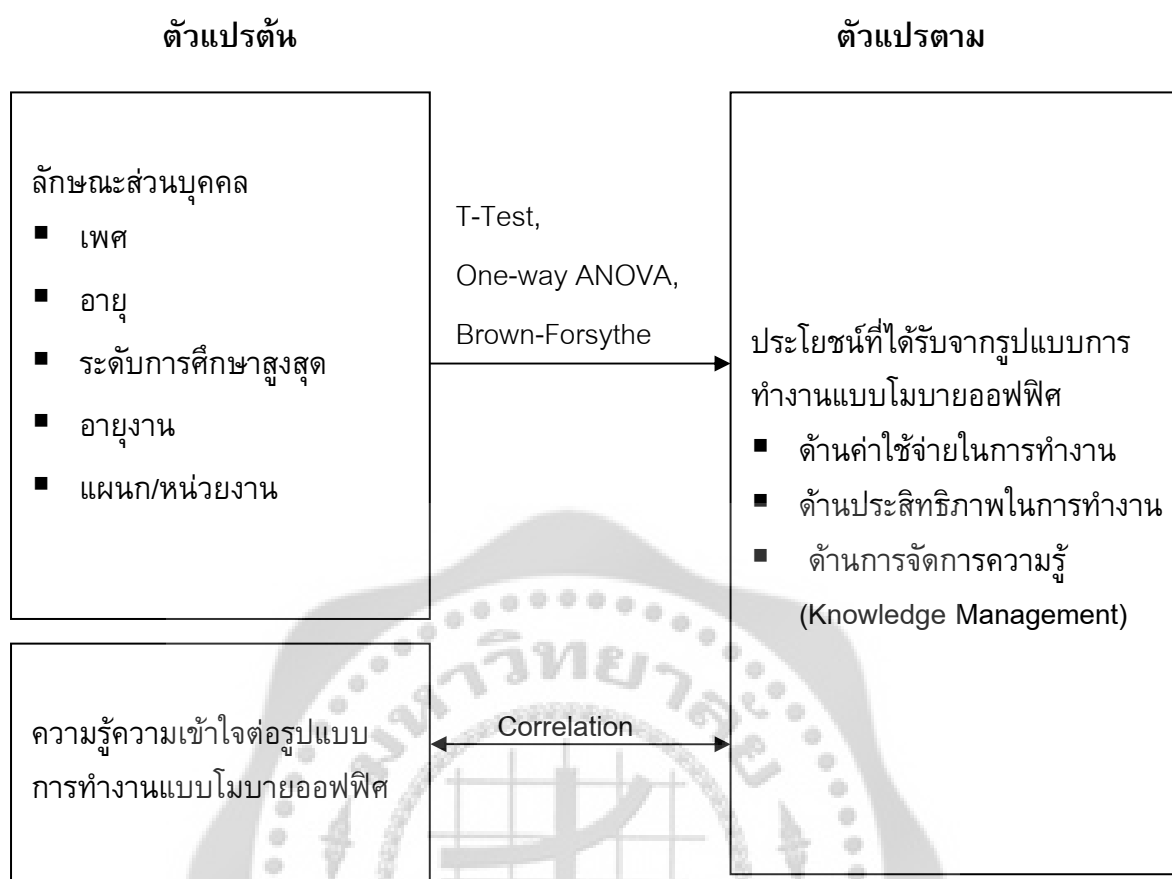
ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพของรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่ช่วยเอื้อให้พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว ปิดการขายได้ตามเวลาที่ตกลง และประสิทธิภาพในการเพิ่มพื้นที่ในการปฏิบัติงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่จัดโดยรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

5. Mobile Office หมายถึง รูปแบบการทำงานที่พนักงานสามารถทำงานจากสถานที่ใดๆ และเวลาใดๆ ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย” ผู้วิจัยมีกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อายุงาน และ แผนก/หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัท ซีสโก้ ซีสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน

2. ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการงานแบบโมบายออฟฟิศ ของพนักงานบริษัท ซีสโก้ ซีสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย โดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
3. แนวคิดพื้นฐานของ Mobile Office
4. ประวัติบริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ประเทศไทย จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. 2529: 312 –315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่นพบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีการวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี. เมเบิล (C. Maple) และไอ แอล เจนิส และดีเรฟี่ (I. L. Janis; & D. Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ประมว สตะเวทิน. 2533: 112)

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldwater; & Yates. 1980: P87; อ้างอิงจาก ประมว สตะเวทิน. 2533: 112)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาน้อยมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

ดีเฟอล์ (พีระ จิระโสภณ. 2539: 645-646; อ้างอิงจาก DeFleur. 1996: unpage) “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสาร” (Theories of Mass Communication) ได้กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสารและเกิดผลโดยตรงทันทีแต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้สอน ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยมีหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไปความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไขที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวความคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดอายุงาน และแผนก/หน่วยงาน ด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันนั้น มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้

ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใดๆ ที่บุคคลได้สะสมและถ่ายทอดต่อๆ มาตั้งแต่ในอดีต และบุคคลสามารถรับทราบสิ่งเหล่านี้ได้ (ชวาล แพรัตนกุล. 2516: 11)

ความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับและสะสมในรูปของการจำ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535: 49)

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมารวมสิ่งที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้นๆ ด้วย (จำนง พรายแย้มแข. 2531: 44)

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยการฝึกหรือโดยการมองเห็น ความรู้ขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายทฤษฎี ข้อเท็จจริง กฎโครงสร้างและวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520: 10)

ความรู้ หมายถึง ข่าวสารที่เก็บไว้ในความทรงจำ ส่วนหนึ่งของข่าวสารทั้งหมดเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคในตลาดเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาได้โดยการตอบคำถามดังนี้ คือ ผู้บริโภครู้อะไร ความรู้จัดระเบียบอยู่ในความทรงจำ ในรูปใด และจะวัดความรู้ได้อย่างไร (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543: 185-189)

เนื้อหาของความรู้ (The content of knowledge)

เนื้อหาของความรู้ คือคำตอบของคำถามข้างบนนี้เกี่ยวกับผู้บริโภครู้อะไรนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจในสิ่งที่ถูกบรรจุอยู่ในความทรงจำ นักจิตวิทยาได้จำแนกไว้ว่า มีความรู้อยู่ 2 ประเภท ดังนี้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543: 186-189)

Declarative knowledge หมายถึง ข้อเท็จจริง (Subjective Fact อันเกิดจากการนึกเอาเอง) ที่เรารู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ Episodic knowledge ซึ่งเกี่ยวข้องกับข่าวสารที่ผูกพันกับระยะเวลา กับ Semantic knowledge บรรจุความรู้ที่สรุปรวมยอดเอาไว้ (Generalized knowledge)

Procedural knowledge หมายถึง ความเข้าใจการนำเอาข้อเท็จจริงเหล่านั้นไปใช้ ข้อเท็จจริงเหล่านี้เกิดจากที่ผู้บริโภคนึกเอาเอง เพราะมันไม่จำเป็นต้องผูกพันกับสิ่งที่เป็นจริงที่เราเห็นได้ (Objective Reality) เช่น ผู้บริโภคอาจเชื่อว่า ราคาเป็นเครื่องชี้คุณภาพ แม้แต่เมื่อจริง ๆ แล้วมันไม่เกี่ยวข้องกันเลย

ประเภทความรู้

จากบทความวารสารของบริษัท Ecoz-Alen of Hamilton (ฉบับ Second quarter 1996 อ้างใน อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543: 186-189) ชื่อ The Right Path to Knowledge Management ว่า ความรู้ (Knowledge) แบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1. Craft ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นในตัวคนที่ทำงานมานาน และเป็นงานที่บุคคลนั้นสร้างสรรค์ขึ้นมาเอง เป็นความรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา จึงเหมาะกับสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอๆ เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดกันได้ยาก มักใช้เวลายาวนานในการเรียนรู้ นอกจากนั้นยังยากต่อการที่จะถ่ายทอดได้อย่างตรงกับที่ครูต้องการ เช่น ความรู้ในงานการผลิตศิลปหัตถกรรม

2. Practical ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นจากการทำงานตามคำสั่งซ้ำๆ แต่ละคนจะคิดและปรับตัวให้เข้ากับสายพานการผลิต เมื่อพวกเขาคุ้นเคยกับงานแล้วจะสามารถหยิบจับเครื่องมือต่างๆ ได้โดยไม่ต้องใช้ตามองความรู้เหล่านี้เกิดขึ้นกับคนรุ่นหนึ่งและสามารถถ่ายทอดไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่งได้ง่าย ประโยชน์ของความรู้เหล่านี้เห็นได้เด่นชัด และสามารถสอนกันได้โดยไม่ต้องใช้แรงงาน

3. Architectural ความรู้เหล่านี้จะเกิดขึ้นกับการได้คิด และปรับปรุงกระบวนการผลิตต่างๆ วิธีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานค่อยๆ เปิดเผยตัวเองขึ้นมา และกลายเป็นความรู้ที่อยู่ใน

ตัวคนเหล่านั้น คนพวกนี้สามารถกลับมาบังคับแล้วออกแบบกระบวนการผลิตใหม่ๆ ได้มากมาย และสามารถประมาณความสามารถของขบวนการผลิตเหล่านั้นได้อย่างแม่นยำ ความรู้ประเภทนี้เป็นส่วนผสมระหว่างความรู้ 2 แบบแรก และเป็นสุดยอดของความรู้ ทั้งนี้เพราะช่วยพัฒนาวิธีการผลิตได้ในระดับสูง ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความเร็วในการทำงาน คนที่มีความรู้ประเภทนี้หายาก คนที่สร้างความรู้ประเภทนี้จะต้องมีความสามารถสูง เป็นคนฉลาดและช่างสังเกต การสร้างคนประเภทนี้จึงค่อนข้างยาก แต่เมื่อเกิดความรู้ความเข้าใจประเภทนี้จึงจะสามารถถ่ายทอดให้แก่คนอื่น (ที่มีความฉลาดในระดับเดียวกัน) ได้ง่าย ความรู้ประเภทนี้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ที่สามารถพัฒนาสังคมได้ การก่อตัวของความรู้ทางด้านนี้จะสามารถทำได้แทบจะนับไม่ถ้วน แต่ต้องใช้เวลาและโอกาส

พฤติกรรมด้านความรู้ หรือความสามารถทางด้านสติปัญญาออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้ (Bloom; & Others. 1971: 359)

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge or Recall) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้ หรือระลึกได้ เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะๆ เช่น ความรู้คำศัพท์เฉพาะ ความรู้ในข้อเท็จจริงบางอย่าง เป็นความรู้ในเรื่องวิธีการจัดกระทำเฉพาะเรื่อง และเป็นความรู้ในเรื่องนี้ที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่างๆ เช่น ความรู้ในเรื่องกฎ ทฤษฎี โครงสร้าง

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

2.1 การแปล (Translation)

2.2 การตีความหมาย (Interpretation)

2.3 การขยายความสรุปความ (Extrapolation)

3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงว่า สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ และแตกต่างจากสถานการณ์เดิมได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ความสามารถแยกสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้อย่างมีความหมาย และเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อยๆ เหล่านั้นด้วยหรืออาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์มี 3 ความหมาย คือ

4.1 การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย

4.2 การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่นำไปสู่การแก้ปัญหาได้ การสังเคราะห์มี 3 ประเภท คือ

5.1 สังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง

5.2 สังเคราะห์ให้ได้แผนงานหรือแผนปฏิบัติการ

5.3 สังเคราะห์ให้ได้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluations) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือกได้อย่างถูกต้อง จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

- 6.1 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน
- 6.2 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

ความหมายของความเข้าใจ

สำหรับความหมายของคำว่า ความเข้าใจนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ศึกษาวจัยได้ให้ความหมายดังนี้คือ

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำเป็นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ขั้นที่สำคัญ คือ การแปลความหมายของคำ ข้อความ สัญลักษณ์ในแง่มุมมองใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้นๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ และทัศนะใหม่ มุมมองใหม่เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ (Bloom; & Others. 1971: 271)

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจ ไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็น ทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้ (ไพศาล หวังพานิช. 2526: 105)

จากความหมายต่างๆของความเข้าใจ สรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในเนื้อหา ความสามารถในการนำความรู้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง เช่นพนักงานบริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ว่าเมื่อทำงานด้วยรูปแบบการทำงานแบบนี้แล้ว จะเกิดประโยชน์กับตนเองมากน้อยเพียงใด

การสร้างแบบทดสอบเพื่อเป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ ที่เป็น ที่รู้จัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2533: 38-41)

1. แบบอัตนัย เป็นแบบทดสอบที่ผู้สอบต้องเขียนตอบ เป็นการยากที่จะควบคุมการตอบของผู้สอบได้ แบบทดสอบชนิดนี้ยังแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 แบบทดสอบที่ไม่จำกัดคำตอบ (Essay extended response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้สอบมีสิทธิในการตอบอย่างเสรี

1.2 แบบทดสอบที่จำกัดคำตอบ (Essay restricted response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้สอบมีสิทธิตอบจำกัด

1.3 แบบทดสอบแบบตอบสั้นๆ (Shot answer) หมายถึงแบบทดสอบที่ต้องการคำตอบที่เป็นวลีเท่านั้น

1.4 แบบทดสอบแบบให้เติมคำให้สมบูรณ์ หมายถึง 3 แบบ ที่ต้องการให้เติมคำตอบ

2. แบบปรนัย เป็นแบบทดสอบที่มีรูปแบบ (Structure) มากที่สุด สามารถใช้วัดผลได้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 แบบถูกผิด (True-False) คำถามชนิดนี้ถามถึงความจริง หลักการ กฎต่างๆ และการตีความ

2.2 แบบทดสอบแบบจับคู่ (Matching) ลักษณะของข้อสอบจะมี 2 คอลัมน์ หนึ่งเป็นชุดของคำถาม อีกคอลัมน์หนึ่งเป็นชุดของคำตอบ ซึ่งผู้ตอบจะเลือกคำตอบที่ถูกต้องเพื่อให้สอดคล้องกับคำถาม

2.3 แบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) ข้อสอบประเภทนี้จะประกอบด้วย ส่วนแรกเป็นส่วนของโจทย์ (Stem) อีกส่วนหนึ่งเป็นตัวเลือก (Alternative) มีตั้งแต่ 3-5 ตัวเลือกแบบทดสอบประเภทนี้จะวัดความสามารถของสมองตั้งแต่ต่ำไปจนถึงขั้นสูงๆ โดยคำตอบในตัวเลือกนั้นจะมีข้อถูกอยู่เพียงข้อเดียว ส่วนข้ออื่นๆเป็นตัวลวง (Distracters) เป็นแบบทดสอบที่นิยมใช้กันมากเพราะมีข้อดีที่ว่าการให้คะแนนไม่ว่าใครตรวจ การให้คะแนนจะเท่ากันเสมอ แบบทดสอบที่ดีต้องมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสูง สามารถที่จะจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ (คนเก่ง-คนไม่เก่ง) ออกจากกันได้จริง ไม่ว่าแบบทดสอบนั้นจะเป็นแบบอัตนัยหรือปรนัย (จำแนก พรายแยมแซ. 2531: 24-29)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการวัดความรู้ความเข้าใจเป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำ พิจารณาข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับการผสมผสานกับประสบการณ์เดิมของตนเอง และสามารถวัดได้จากการทดสอบ ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ มาทดสอบผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

3. แนวคิดพื้นฐานของ Mobile Office

การจัดสำนักงานในองค์กรให้มีความสวยงาม สะอาด สะดวกสบาย และคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงาน และผู้มาติดต่องานนั้น เป็นเป้าหมายหลักอีกประการหนึ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญมากมีการกำหนดเป็น นโยบาย ระเบียบ และข้อบังคับ ให้พนักงานทุกคนได้ยึดถือเป็นพฤติกรรมภายในองค์กร นอกจากนั้นมักจะจัดให้มีการประกวดแข่งขันการจัดสำนักงานของหน่วยงานภายในองค์กรด้วย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงาน เกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญในกิจกรรมดังกล่าว และเพื่อให้หน่วยงาน ของตนได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในลำดับต้นๆของการประกวดด้วย สำหรับหน่วยงานที่ได้รับการพิจารณา คัดเลือกว่ามีความโดดเด่น จาก การประกวดนั้น แน่นอนว่ารูปร่างหน้าตาของสำนักงานที่ปรากฏให้เห็นภายนอกจะต้องมีความ น่าชื่นชม สวยงามในสายตาของคณะกรรมการตัดสิน และคนทั่วไป แต่เกณฑ์ของการตัดสินนั้น ส่วนใหญ่มักจะพิจารณาเพียงรูปลักษณ์ภายนอกเป็นสำคัญ ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวคงจะไม่ได้เป็น หลักประกันว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ณ สำนักงานแห่งนั้น จะมีประสิทธิผล และเกิด

ประสิทธิภาพสูงสุดกับองค์กรตามไปด้วย ผู้เขียนได้มีโอกาส พบเห็นรูปแบบของสำนักงานอีกรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจและแตกต่างจากสำนักงานทั่วไปที่ได้พบเห็นมา ซึ่งสำนักงานดังกล่าวอยู่ในสำนักงานใหญ่ของ บริษัท NTT DoCoMo ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น สำนักงานแห่งนี้ จัดได้สวยงาม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยมากเมื่อพิจารณาจากรูปลักษณ์ภายนอก และรูปแบบการจัดนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ภายในองค์กรซึ่งผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ ซึ่งผู้ริเริ่มแนวคิดนี้คาดหวังว่ารูปแบบการจัดสำนักงานดังกล่าวจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและความสำเร็จขององค์กรและเขาได้เรียกรูปของสำนักงานนี้ว่า Mobile Office

แนวคิด Knowledge Management (KM) กับการจัด Mobile office

การจัดการความรู้ในองค์กรต่าง ๆ จะเริ่มที่พนักงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีทักษะความสามารถที่เป็นความรู้ซ่อนอยู่ภายใน (Tacit Knowledge) ของแต่ละบุคคล โดยที่เจ้าตัวอาจจะทราบหรือไม่ทราบก็ได้ และ Tacit Knowledge นี้จะปรากฏออกมาเมื่อพนักงานเริ่มปฏิบัติงาน และเมื่อมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มก็จะเกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยน Tacit Knowledge หรือความรู้ในรูปแบบของทักษะ และประสบการณ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งทำให้พนักงานมี Tacit Knowledge ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมากขึ้น และเมื่อนักวิชาการได้นำ Tacit Knowledge ดังกล่าวมาศึกษาวิเคราะห์ และสรุปออกมาเป็นความรู้ที่แสดงถึงแนวทาง ขั้นตอน กฎระเบียบ และอาจจะปรุงแต่งตามหลักวิชาการจนเป็นทฤษฎี ในการปฏิบัติงาน ความรู้ในลักษณะนี้เป็นความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) ปรากฏให้เห็นในเอกสาร ตำรา ในอินเทอร์เน็ต หรือสื่อต่าง ๆ พร้อมทั้งจะให้ผู้คนทั่วไปได้นำไปศึกษาเพิ่มพูนความรู้ได้ตามความต้องการ และเมื่อ Explicit Knowledge นี้ได้มีการนำไปศึกษา และฝึกปฏิบัติเป็นประจำแล้ว ความรู้นี้จะถูกสะสมในตัวผู้ปฏิบัติและจะเกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงจาก Explicit Knowledge เป็น Tacit Knowledge โดยอัตโนมัติ ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้จะปรับเปลี่ยนและหมุนเวียนเป็นวัฏจักรของความรู้ หากจะเปรียบเทียบให้เห็นภาพพจน์ก็ขอเปรียบเทียบกับภาพของ หิน และ หาย ตามปรัชญาจีน ซึ่งเปรียบหิน เป็น Tacit Knowledge และหาย เป็น Explicit Knowledge การหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงของความรู้ทั้ง 2 นี้ จะก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่ง Prof. Nonaka ได้เรียก การเปลี่ยนแปลงนี้ว่า เกลียดความรู้ (Knowledge Spiral) และหากเกลียดความรู้ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาภายในองค์กรใด องค์กรนั้น ๆ ก็เกิดความรู้ใหม่ๆ และมีผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสิ่งนี้จะเป็นความคิดพื้นฐานที่คุณ Ushioda นำไปวางรูปแบบของ Mobile Office โดยในช่วงเริ่มต้นเขาได้ตั้ง concept ของการดำเนินการว่า “Creation by Cross Culture” ซึ่งมีความหมายว่าความรู้ใหม่ในองค์กร จะเกิดขึ้นได้จากการประสานงาน และปรึกษาหารืองานร่วมกันของพนักงานที่มีระดับความรู้ความสามารถ และมีข่าวสารข้อมูลที่เหมือนกัน และแตกต่างกัน ดังนั้นแผนผัง (layout) ของ Mobile office ที่ได้จากการระดมความคิดร่วมกันของคุณ Ushioda และพนักงาน 1,600 คนของสำนักงาน CMH บริษัท NTT DoCoMo จึงมีรูปแบบของสำนักงานที่ส่งเสริม

ให้พนักงานทั้งหมดขององค์กร ซึ่งมีภูมิหลังด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่อาจจะต่างกัน หรือคล้ายคลึงกัน ได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ และมีการประสานงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดเกลียวความรู้ หรือความรู้ใหม่ในองค์กร

รูปแบบของ Mobile Office

Mobile office ของคุณ Ushioda ที่อาศัยหลักการ KM เป็นแนวคิดนั้นจะมีรูปลักษณะที่แตกต่างจากสำนักงานทั่ว ๆ ไปในปัจจุบันนี้ ที่จัดโต๊ะทำงานให้พนักงานนั่งครอบครองเป็นเจ้าของคนละตัว และบางแห่ง ก็จะแบ่งเขตแดนของแต่ละบุคคลด้วยผนังถาวร หรือผนังที่เคลื่อนย้ายได้ (Partition) หรืออาจจะจัดเป็นห้องทำงานมีประตูเปิดปิดอย่างมิดชิดสำหรับบุคลากรระดับผู้บริหาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะไม่พบเห็นในรูปแบบของ Mobile Office และรูปแบบของสำนักงานตามแนวคิดใหม่นี้จะมีรูปแบบโดยทั่วไปสรุปได้ดังนี้

1. ห้องทำงานจะเปิดโล่ง ไม่มีผนังกันเป็นห้องเล็กห้องน้อย ผู้บริหารสำนักงานสามารถมองเห็นได้ทุกซอกทุกมุมในสำนักงาน

2. โต๊ะทำงานของพนักงานจะเป็นโต๊ะขนาดใหญ่ 4 ที่นั่ง พนักงานจะมานั่งทำงานร่วมกันในโต๊ะเดียวกัน ไม่มีใครเป็นเจ้าของโต๊ะโดยถาวร และพนักงานสามารถเปลี่ยนที่นั่ง โดยจะเลือกไปนั่งกับใครก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาระงานแต่ละวันที่จะต้องไปทำงานประสานกับเพื่อนร่วมงาน คนใดคนหนึ่งในช่วงเวลานั้น

3. พนักงานทุกคนจะมี Notebook และโทรศัพท์มือถือ ใช้เป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงาน และบนโต๊ะจะมีเอกสารเฉพาะ เท่าที่จำเป็นต้องใช้งานในขณะนั้น ๆ เอกสารส่วนใหญ่ได้จัดเก็บในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เก็บไว้ในเครื่องแม่ข่าย (Server) พนักงานสามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา และสำนักงานนี้จะลดการใช้กระดาษให้มีการใช้น้อยที่สุด (Paperless office)

4. ทางบริษัทได้เตรียมตู้เก็บของ (Locker) ให้พนักงานได้เก็บงานและทรัพย์สินส่วนตัว และสำนักงานได้จัดวางตู้ locker ให้เป็นแนวตรง เพื่อกั้นขอบเขตของสำนักงาน กับทางเดินรอบนอกของสำนักงานด้วย

5. ภายในบริเวณของสำนักงานจะมีต้นไม้กระถางประดับตามมุมห้อง ทางเดิน หรืออาจจะวางเรียงกันเป็นส่วนหนึ่งของห้องประชุมขนาดเล็ก ๆ ได้

ที่กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นรูปแบบโดยรวมของ Mobile office ที่คุณ Ushioda ได้จัดขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการปรึกษาหารือเรื่องงาน และประสานงานร่วมกันได้อย่างใกล้ชิดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งพนักงาน จะไม่มีที่นั่ง ประจำ หรือนั่งติดติดกับผู้ร่วมงานคนใดคนหนึ่งตลอดเวลา หรือทุก ๆ วัน แต่พนักงานจะสามารถย้ายที่นั่งไปนั่งกับเพื่อนร่วมงานที่ต้องการประสานงาน หรือปฏิบัติงานร่วมกันเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องติดต่อประสานงานเท่านั้น และเมื่อเสร็จภาระกิจก็จะย้ายไปนั่งกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่จะต้องประสานงานในเรื่องอื่นๆต่อไป สำนักงานนี้จะมีระบบโครงสร้าง

พื้นฐาน ที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทั้งในระยะใกล้ และไกล นอกจากนั้นได้มีการ วาง กระจายไม้ประดับตกแต่งทั่วสำนักงานทำให้เกิดความร่มรื่น และสำนักงานในแต่ละชั้นของตึกทำงาน ได้มีการจัดแบ่งส่วนของสำนักงานตามภาระการใช้งานเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. Base Zone ซึ่งเป็นเนื้อที่ส่วนใหญ่ของห้องทำงานที่พนักงานจะหมุนเวียนกันมานั่ง ทำงานเป็นกลุ่ม ๆ ตามโต๊ะทำงานที่จัดไว้โต๊ะละ 4 คน งานส่วนใหญ่จะเป็นการประสานงานปรึกษา งาน รวมถึงการ วางแผน การปฏิบัติงานร่วมกันซึ่งกิจกรรมดังกล่าว จะก่อให้เกิดกระบวนการ แลกเปลี่ยนทักษะประสบการณ์ซึ่งกันและกันระหว่างพนักงาน

2. Creative Zone เป็นส่วนของสำนักงานที่มักจะจัดให้อยูริมหน้าต่าง มีจอพลาสมา (plasma) ขนาด 42 นิ้วไว้สำหรับแสดง หรือนำเสนอข้อมูล พื้นที่ในส่วนนี้จะจัดไว้สำหรับการประชุม อย่างเป็นทางการของคณะทำงานกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อระดมสมองหาแนวคิดใหม่ ๆ ส่วนเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานจะเชื่อมต่อกับระบบอินทราเน็ต (Intranet) แบบไร้สาย เพื่ออำนวยความสะดวก ในการสืบค้นข้อมูล และนำเสนอบนจอพลาสมา ประกอบการประชุมของคณะทำงาน นอกจากนั้นได้มีการใช้ต้นไม้กระถาง วางเรียงเป็นแนว เพื่อกันให้เป็นสัดส่วน สำหรับการเป็นห้อง ประชุมขนาดเล็ก ในลักษณะนี้ และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบของห้อง ให้เหมาะกับการใช้งาน ได้ อย่างรวดเร็ว ตาม ความต้องการ

3. Concentration Zone เป็นส่วนของสำนักงานที่จัดไว้สำหรับการทำงานที่ต้องการ สมาธิ ในการทำงานมาก เช่น การวางระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของวิศวกร(system engineers) หรือ งานวางแผนงานโครงการต่าง ๆ ซึ่งงานเหล่านี้ มักจะเป็นงานที่ต้องเนื่องจากการประชุมระดมสมองใน ส่วนของ Creative Zone ดังนั้นสำนักงานในส่วนนี้ จะถูกจัดให้เป็นสัดส่วน เฉพาะด้วยผนังแบบ เคลื่อนย้ายได้ (Partitions) ไม่สูงมากนัก และมีโต๊ะทำงานเล็กๆ เฉพาะบุคคลพร้อมปลั๊กไฟฟ้า และ ปลั๊กต่อเข้ากับเครือข่ายคอมพิวเตอร์

4. Refresh Zone เป็นส่วนที่จัดไว้สำหรับเป็นที่พักผ่อนของพนักงาน ซึ่งจะมีที่สูบบุหรี่ พัดลมดูดอากาศ ตู้แช่เครื่องดื่มแบบหยอดเหรียญ และที่อ่านหนังสือพิมพ์ สำนักงาน ในส่วนนี้ นอกจากเป็นที่พักผ่อนของพนักงาน แล้วยังเป็นสถานที่ให้พนักงานทุกแผนก ได้พูดคุยทำความรู้จัก เพื่อนใหม่ ๆ อย่างไม่เป็นทางการ

นอกจากมีการแบ่งส่วนของสำนักเป็น 4 ส่วนดังกล่าวข้างต้นแล้วผู้ริเริ่ม Mobile office ได้ กำหนดให้พนักงานทุกคน และทุกระดับ จะต้องมีการสร้างโฮมเพจ (Homepages) ของตนเองโดยมี เมนูหลัก 4 เมนูด้วยกันคือ

1. เมนู My Home เนื้อหาจะเป็นการแนะนำตนเอง พร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ e-mail และที่ อยู่ที่สามารถติดต่อได้ การนำเสนอข้อมูลนั้นอาจจะมีทั้งภาพ และเสียง ประกอบเนื้อหาที่เป็น ข้อความ(Text) ก็ได้

2. เมนู My Study จะเป็นการสรุปรายงานผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานหรือเทคนิค การแก้ปัญหาต่างๆที่ประสบจากการทำงานของเจ้าของโฮมเพจ เช่น เทคนิคการเจรจาต่อรองกับ ลูกค้า แนวคิดการดำเนินโครงการใหม่ ๆ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้จะนำเสนอไว้เพื่อให้

เพื่อนร่วมงานหรือพนักงานในองค์กรได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ และหากจะนำแนวคิดต่าง ๆ จะไปใช้งาน ก็ขอให้มีการขออนุญาต จากเจ้าของแนวคิดนั้น ๆ ด้วย

3. เมนู Second House เนื้อหาจะเป็นการเล่าประสบการณ์การทำงานในโครงการต่าง ๆ ที่ผ่านมา และนำเสนอความเชี่ยวชาญ ความสามารถของตนเองด้วย

4. เมนู Resort House จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับงานอดิเรก ความสนใจส่วนบุคคล และครอบครัวของตนเอง เพื่อให้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับเพื่อนใหม่ที่ต้องการจะมาทำความรู้จักและมาพบปะพูดคุยในอนาคต

จุดประสงค์ของการกำหนดให้พนักงานทุกคนมีโฮมเพจของตนเอง นั้น เพื่อต้องการฝึกให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการใช้ ICT และสามารถบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ในโฮมเพจได้ด้วยตนเอง สำหรับจุดประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการมีโฮมเพจของพนักงานนั้น เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน และเป็นสื่อให้พนักงานในองค์กร ได้ทำความรู้จักเพื่อนร่วมงานใหม่ ๆ ด้วย สำหรับการควบคุมการเข้ามาใช้งานเว็บไซต์นี้ทางบริษัทจะอนุญาตให้เฉพาะพนักงานขององค์กรเท่านั้น จึงได้กำหนดรหัสผ่านให้พนักงานทุกคน สำหรับการเข้ามา สืบหาข้อมูลในเว็บไซต์ดังกล่าว

สรุปจุดเด่นของ Mobile Office

1. จะสามารถเพิ่มเนื้อที่ใช้งานของสำนักงานได้มากขึ้นกว่าเดิมและเกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งานเนื่องจาก
2. เปลี่ยนโต๊ะทำงานจากเดิมที่เป็นโต๊ะส่วนบุคคล ไปเป็นโต๊ะทำงานใหญ่ขนาด 4 ที่นั่ง และนั่งทำงานร่วมกัน
3. ลดการใช้ผนัง Partition กันเป็นห้องทำงานของแต่ละบุคคล จึงทำให้สำนักงานโล่ง ขึ้นกว่าเดิมมาก
4. ลดการใช้ตู้เอกสาร เนื่องจากเอกสารส่วนใหญ่จะถูกจัดเก็บเป็น Digital file ในเครื่องแม่ข่าย (Server)
5. เนื้อที่ห้องทำงานมีความยืดหยุ่น (Flexible) เนื่องจากสะดวก และคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงาน ให้สามารถใช้งาน ได้ตามวัตถุประสงค์ได้ทันที เช่น สามารถจัดเป็นห้องประชุม โดยเพียงแต่นำต้นไม้กระถางมาขึ้นเป็นแนวห้อง และนำจอ พลาสมา มาติดตั้ง ก็สามารถเป็นห้องประชุมได้แล้ว และเมื่อเลิกใช้งาน ก็สามารถ ปรับเปลี่ยนเป็น Base Zone ได้ทันที
6. ลดการเดินสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ เพราะการสื่อสารส่วนใหญ่ จะเป็นแบบไร้สาย (Wireless) ลดการเดินสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ เพราะการสื่อสารส่วนใหญ่ จะเป็นแบบไร้สาย (Wireless)
7. พนักงานไม่มีโต๊ะทำงานประจำตัว จึงสามารถย้ายที่นั่ง เพื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ตามภาระงาน ที่ต้องทำงานร่วมกัน

8. เป็นสำนักงานที่ลดการใช้กระดาษลงให้น้อยที่สุด จนสุดท้ายจะกลายเป็นสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless office) นอกจากนั้นจะช่วยลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสารด้วย

9. การใช้การจัดการความรู้ (KM) มาเป็นงานจัดสำนักงานนี้ จะช่วยส่งเสริมให้เกิด

- การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Exchange)
- ทักษะและประสบการณ์ความรู้เฉพาะตัว (Individual Knowledge)
- การใช้ความรู้ร่วมกัน (Knowledge Sharing)
- การสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ (Knowledge Creation)

10. การประชุมอย่างเป็นทางการจะลดลง เนื่องจากพนักงานจะมีการประชุมหารือตลอดเวลา ในขณะที่นั่งทำงานที่โต๊ะทำงานเดียวกัน

11. ห้องทำงานจะเปิดโล่ง ไม่แออัด และสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมของอากาศ กลิ่นไม่พึงประสงค์ และความชื้นในห้องทำงานได้ง่ายขึ้น

12. ลดช่องว่าง (gap) ระหว่างพนักงานในองค์กร เพราะแต่ละคนจะมีความคล่องตัวในการเข้ามาพบปะพูดคุย และปรึกษาหารือ ทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว นอกจากนั้นจะมีโฮมเพจส่วนบุคคลเป็นสื่อกลางให้เกิดสายสัมพันธ์ซึ่งกันและกันด้วย

จากที่ได้นำเสนอเรื่องราวทั้งหมดของ Mobile Office ข้างต้นนี้แล้วจะเห็นว่าหากสำนักงานทั่ว ๆ ไปในขณะนี้ จะปรับเปลี่ยนรูปแบบ สำนักงานให้เป็น Mobile Office นั้นน่าจะอยู่ในวิสัยที่สามารถปรับเปลี่ยนได้โดยไม่ยากมากนัก เนื่องจากส่วนใหญ่มีความพร้อมกันอยู่แล้ว ครุภัณฑ์ที่จะหามาเพิ่มเติม ก็จะเป็นเครื่อง Notebook ประจำตัวของพนักงานซึ่งในขณะนี้ส่วนใหญ่พนักงานจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ PC ใช้งานในสำนักงาน และความสำเร็จอีกประการหนึ่ง ของการจัด Mobile Office นี้ คุณ Ushioda ได้ให้ความเห็นว่าจะต้องมีการวางแผนร่วมกัน ระหว่างพนักงานและผู้บริหารในองค์กร เพื่อให้เกิด การยอมรับ การเปลี่ยนแปลง ร่วมกัน และท่านได้ใช้เวลาเกือบ 1 ปีในการวางแผนและเตรียมการ(ปี พ.ศ. 2546) และเมื่อปรับปรุงสำนักงานเป็น Mobile Office แล้ว จากการสอบถามพนักงาน ได้พบว่า พนักงานต้องใช้เวลา 2-3 เดือน จึงเกิดความเคยชิน และยอมรับสำนักงานรูปแบบใหม่ คุณ Ushioda ได้เริ่มรูปแบบของ Mobile Office เฉพาะในสำนักงาน CMH ของบริษัท NTT DoCoMo และในสภาพ ปัจจุบันสำนักงานส่วนใหญ่ของญี่ปุ่น ยังจัดอยู่ในรูปแบบเดิมๆ ตาม ที่ได้พบเห็นกันทั่วไป คุณ Ushioda จะขยายแนวความคิด การจัดการ Mobile Office ไปยังสำนักงานอื่นๆอีก ผู้เขียนมีข้อสังเกตว่า สำนักงานโดยทั่วไปมีลักษณะงานที่แตกต่างกันตามวิชาชีพ ดังนั้น Mobile Office จะสามารถจัดได้เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมในสำนักงานที่ประกอบวิชาชีพใดนั้น น่าจะเป็นประเด็นที่ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวคิดในการนำ Mobile Office ไปประยุกต์ใช้งาน

การประยุกต์แนวคิดการจัด Mobile Office มาใช้ในประเทศไทย นั้น น่าจะสามารถปรับเปลี่ยนได้รวดเร็ว และมีความเป็นไปได้สูง ในสำนักงานของ บริษัทเอกชนเพราะมีความคล่องตัวในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และมีความพร้อมในการจัดโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) รองรับรูปแบบสำนักงาน ดังกล่าว และในขณะนี้ก็มีบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของไทยหลายแห่งได้

คุ้นเคยกับการประยุกต์แนวความคิด KM มาพัฒนาองค์กร กันอยู่แล้ว และหากจัดสำนักงานเป็นแบบ Mobile Office ก็จะช่วยสนับสนุนให้การนำ KM มาพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้บรรลุเป้าหมายสูงสุด และรวดเร็วยิ่งขึ้น สำหรับหน่วยงานในภาคราชการนั้นหากพิจารณาแนวคิดของการจัด Mobile Office โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ก็อยู่ในวิสัยที่สามารถนำมาใช้ ได้ ซึ่งจะมีข้อคิดและข้อสังเกต ดังนี้

1. จะช่วยแก้ปัญหา ข้อจำกัดของพื้นที่สำนักงานราชการ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีพื้นที่จำกัด ต้องนั่งทำงานกันอย่างแออัด หากลดการกันห้อง เพื่อแบ่งเป็นห้องทำงานเล็กๆมากมาย ตามแนวคิดของ Mobile Office แล้ว จะทำให้สำนักงาน ดูโล่ง ไม่แออัด และสวยงามเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น

2. ช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเสริมสร้างการนำ KM มาใช้ในองค์กร

3. ความเป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ยังมีการแบ่งระดับ และชนชั้นค่อนข้างชัดเจน และการยึดถือ ความเป็นเจ้าของพื้นที่ซึ่งนั่งทำงาน ประจำของบุคลากรแต่ละคนมีค่อนข้างสูง สิ่งเหล่านี้อาจจะปัญหาที่ยากในการรื้อผนังกันห้อง และให้ทุกคนมานั่งทำงานโต๊ะเดียวกัน ตามแนวคิดของ Mobile Office

4. การควบคุมการพูดคุยของบุคลากรที่มานั่งใกล้ชิดกัน และทำงานโต๊ะทำงานเดียวกันนั้น คงจะเป็นปัญหาใหญ่ที่ผู้บริหารจะต้องควบคุม ให้พูดคุยปรึกษาหารือกันในเรื่องงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงาน เพราะหากปล่อยให้คุยกันแต่เรื่องอื่นๆ แล้ว จะทำให้เสียงานได้ทางรัฐบาลได้พยายามกระตุ้นให้หน่วยงานราชการเร่งรัดในการดำเนินการ ปฏิรูประบบราชการ ให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การประยุกต์ Mobile Office ให้เหมาะสมกับสังคมไทย และการนำ KM มาประยุกต์ใช้ในรูปแบบต่างๆ ที่นอกเหนือจากการจัดสำนักงาน สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสิ่งท้าทายสำหรับการปฏิรูป ระบบราชการของไทย และจะเป็นแนวทางเสริมสร้าง และพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ต่อไป (เสถียร อุดสาหะ. http://www.moe.go.th/main2/mobile_office/mobileoffice_index.htm)

กล่าวโดยสรุป รูปแบบสำนักงานที่เรียกว่า Mobile Office จะช่วยให้พนักงานลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หรือแม้กระทั่งลดปริมาณการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่จำเป็นลงได้ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานแก่พนักงาน โดยที่พนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นบริเวณใดๆในสำนักงาน แม้กระทั่งร้านกาแฟ ร้านหนังสือ ซึ่งพนักงานไม่จำเป็นต้องทำงานในสำนักงานเป็นผลให้มีพื้นที่ใช้สอยในสำนักงานมากขึ้น และการเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาเอง ทำให้พนักงานปิดการขายได้ตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพิ่มความคล่องตัวในการพบปะพูดคุยเพื่อพัฒนาตนเอง ทีมงาน และองค์กรไปพร้อมกัน

4. ประวัติบริษัท ซิสโก้ ซีสเต็มส์ประเทศไทย จำกัด

ความเป็นมา

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

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

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

ทีมงาน

บริษัท ซิสโก้ ซีสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงาน 89 คน มี ดร.รัชพล โปษยานนท์ เป็นกรรมการผู้จัดการประจำประเทศไทย แบ่งเป็นทีมงานภายใต้การบริหารออกเป็น ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายตัวแทนจำหน่าย ฝ่ายเทคนิค และฝ่ายบริการ

ที่ตั้งสำนักงาน

สำนักงานตั้งอยู่ชั้น 28 อาคาร ดิออฟฟิศเอส แอท เซ็นทรัลเวิลด์ 999/9 ถนน พระราม 1 ปทุมวัน กทม 10330 โทรศัพท์: 0 2263 7000 โทรสาร: 0 2254 6000

ลักษณะของธุรกิจ

ซิสโก้ ซีสเต็มส์ อิงค์ และบริษัทในเครือ ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจด้านระบบเครือข่ายสำหรับอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบริการต่างๆ ของซิสโก้ล้วนถูกนำไปใช้ในการ

สร้างโซลูชันด้านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ใช้ งานทั่วไป บริษัท และประเทศต่างๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างราบรื่นโดยไร้ข้อจำกัดด้านเวลา และสถานที่

โซลูชันระบบเครือข่ายของซิสโก้นำเสนอจุดเด่นทั้งในด้านประสิทธิภาพ เทคโนโลยี ความปลอดภัย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจ (Business transformation) และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งนำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร อีกทั้งยังช่วยสร้างสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย พันธมิตรทางธุรกิจ ตัวแทนจำหน่าย และพนักงานให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น โดยโซลูชันเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการสร้างรากฐานระบบเครือข่ายให้แก่ บริษัท ห้างร้าน สถาบันการศึกษา หน่วยงานรัฐ และองค์กรต่างๆ ทั่วโลก

ผลิตภัณฑ์ของซิสโก้ มีจำหน่ายใน 115 ประเทศ ผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายต่างๆ ได้แก่ พนักงานขายตรง บริษัทตัวแทนจำหน่ายสินค้า และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย และโทรคมนาคม ปัจจุบันซิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) ทำการตลาดผ่านตัวแทนจำหน่ายซึ่งครอบคลุมทั่วประเทศ โดยที่ซิสโก้จะให้การสนับสนุนด้านการตลาด การให้ความรู้กับภาคอุตสาหกรรม คู่ค้าและพันธมิตร และการสื่อสารข้อมูลสู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการทำการประชาสัมพันธ์ การจัดอบรมสัมมนา กิจกรรมทางการตลาดรูปแบบต่างๆ ในทุกช่องทาง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ และเข้าใจตลอดจนเข้าถึงเทคโนโลยีของซิสโก้ ด้วยความมั่นใจในแนวคิด Network is a platform ว่าระบบเครือข่ายจะเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิต การเรียน การทำงาน และการสนทนาการของทุกๆ คน ในปัจจุบัน ซึ่งซิสโก้มั่นใจว่าตนเองเป็นรายแรกๆ ที่มองเห็นปรากฏการณ์นี้ และได้ให้คำนิยามความเชื่อนี้ไว้มานับตั้งแต่เริ่มแรก จนกระทั่งในปัจจุบันได้พิสูจน์แล้วว่าสิ่งที่ซิสโก้เชื่อมั่นมาตลอดนั้นเป็นจริงแล้วในปัจจุบัน ด้วยผลสะท้อนจากแนวคิด Human Network Effects ให้เห็นถึงความเป็นผู้นำทางความคิดของซิสโก้ทางด้านเทคโนโลยีอย่างแท้จริง

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

เทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์

ปัจจุบันซิสโก้มีผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีที่หลากหลาย ทั้งในส่วนที่เป็นเทคโนโลยีพื้นฐาน (Foundation Technology - FT) และเทคโนโลยีขั้นก้าวหน้า (Advance Technology - AT) โดยมีทั้งเทคโนโลยีด้านระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีที่ต่อยอดการทำงานบนระบบ เครือข่าย ซึ่งมีทั้งที่เป็น ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เช่น อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อาทิ โมเด็ม สวิตชิง เร้าเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย อาทิ โซลูชันสำหรับเทคโนโลยีไวไฟ (Wi-Fi) โซลูชันสำหรับเทคโนโลยีไวแมกซ์ (WiMAX) ถัดมาคืออุปกรณ์ที่ต่อยอดการทำงานบนระบบเครือข่าย อาทิ เครื่องไอพีโฟน (IP Phone) ระบบกล้องวงจรปิดไอพี หรือระบบทелеเพรสเซนส์ (TelePresence) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโซลูชันที่เป็นแอปพลิเคชัน เช่น WebEx สำหรับการทำประชุมทางไกล โซลูชันรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย โซลูชันบริหารจัดการระบบเครือข่าย ฯลฯ

ซิสโก้ได้จัดแบ่งโซลูชันออกเป็น 4 กลุ่มคือ เวอร์ช่วลไลเซชัน (Virtualization), วิดีโอ (VDO), คอลลาบอเรชัน (Collaboration), และการรักษาความปลอดภัย (Security) โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการอยู่ภายใต้โซลูชันทั้ง 4 กลุ่มนี้อย่างครอบคลุม พร้อมกันนี้ซิสโก้ยังเป็นผู้นำทางความคิดด้านเทคโนโลยีเครือข่ายเพื่อ อุตสาหกรรมต่างๆ โดยซิสโก้ได้จัดกลุ่มเทคโนโลยีและนำมาประยุกต์ใช้ให้ตอบสนองต่อความต้องการ ในอุตสาหกรรมนั้นๆ อย่างแท้จริง เช่น โซลูชันตามแนวคิด Connected Health สำหรับอุตสาหกรรมบริการด้านสุขภาพ หรือ Connected Manufacturing สำหรับอุตสาหกรรมโรงงาน เป็นต้น

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

กลุ่มเป้าหมาย

ซิสโก้มีความโดดเด่นด้านความสามารถในการบริการที่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโดยซิสโก้เอง หรือผ่านคู่ค้าอื่นๆ โดยมีกลุ่มตลาด เป้าหมายในการให้บริการ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ตลาดกลุ่มองค์กร ประกอบด้วย องค์กรขนาดใหญ่ ที่มีความต้องการทางระบบเครือข่ายที่มีความสลับซับซ้อน ที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะและมีเอกลักษณ์ขององค์กรนั้นๆ และชนิดของระบบเครือข่ายที่หลากหลาย ได้แก่ ลูกค้ากลุ่มบริษัท หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษาต่างๆ

2. ตลาดผู้ให้บริการระบบเครือข่าย และโทรคมนาคม เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ให้บริการ การสื่อสารทางไกล ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการการสื่อสารไร้สาย และบริษัทผู้ให้บริการด้านเคเบิลทีวี

3. ตลาดธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นองค์กรธุรกิจที่มีความต้องการด้านเครือข่ายข้อมูลภายในองค์กร และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการติดต่อกับคู่ค้าทางธุรกิจ

4. ตลาดธุรกิจขนาดเล็ก องค์กรธุรกิจขนาดเล็กที่มีพนักงานตั้งแต่ 0-99 คน ซึ่งต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และยกระดับองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดระดับประเทศหรือระดับโลก

มาตรฐานอุตสาหกรรม

ซิสโก้พัฒนาผลิตภัณฑ์และโซลูชันให้เป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรม ในทางกลับกัน เทคโนโลยีบางตัวของ ซิสโก้ก็ได้รับการยอมรับให้เป็นมาตรฐานอุตสาหกรรมอีกด้วย ตลอดเวลาซิสโก้ และพันธมิตรได้พิสูจน์ให้เห็นว่าระบบเครือข่าย และอินเทอร์เน็ตนับเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรากฐาน มีความสำคัญและเป็นข้อได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยซิสโก้ได้อธิบายถึงความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในโมเดล "Global Network Business" หมายความว่า การที่องค์กรธุรกิจทุกขนาดหันมาใช้กลยุทธ์การสื่อสาร และใช้ข้อมูลในการสร้างปฏิสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับลูกค้าและคู่ค้า โดยใช้ส่วนสำคัญหลักต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญในการ ดำเนินกลยุทธ์ดังกล่าว โมเดล Global network business ช่วยยกระดับให้องค์กรมีความก้าวหน้าที่ได้เปรียบ ด้วยการสร้างโครงสร้างพื้นฐานให้กับองค์กร โดยโมเดลดังกล่าวมีฟังก์ชัน Self-help ในการเข้าถึงข้อมูลซึ่งมีประสิทธิภาพมากกว่าโมเดลอื่นๆ ที่มีอยู่ จากการใช้แอปพลิเคชันระบบเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ตร่วมกับเครือข่ายภายใน องค์กรทำให้ซิสโก้มีผลกำไรทางการเงินปีละกว่า 1.4 พันล้านเหรียญสหรัฐ ในขณะที่เดียวกันก็ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และ คู่ค้า รวมทั้งสร้างความได้เปรียบในด้านของการสนับสนุนลูกค้า การส่งสินค้า และระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อิทธิพล สุชัยยะ (2549: บทคัดย่อ) งานวิจัยเรื่อง ทักษะคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัดต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างด้านอายุ, ด้านตำแหน่งงาน และด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ และด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวม มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ทิศทางเดียวกัน, ด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวม มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน

และ ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากผลการวิจัยเรื่อง ทศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัดต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 พบว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยดังกล่าวว่าจะมีความคิดเห็นต่อผลประโยชน์จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อที่จะสามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงแบบการทำงานให้เหมาะสม

นพพร ไพบูลย์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO ผลการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัทเอสวีไอ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ยกเว้นด้านการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 อยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีอายุและสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมต่อมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยดังกล่าวว่าจะมีความคิดเห็นต่อผลประโยชน์จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อที่จะสามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงแบบการทำงานให้เหมาะสมต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่มีผลต่อประโยชน์ที่รับจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการทุกแผนก และพนักงานระดับผู้จัดการแผนกทุกแผนกภายในบริษัทชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 88 คน ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนพนักงานในแต่ละแผนก ของ บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย

ลำดับ	แผนก/หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
1	ฝ่าย Sales	40
2	ฝ่าย Engineer	28
3	ฝ่าย Service	11
4	ฝ่าย MD office	5
5	ฝ่าย Marketing	4
รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น		88

ที่มา: ทรัพยากรบุคคลบริษัทชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย ณ กรกฎาคม 2553

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการทุกแผนก และพนักงานระดับผู้จัดการแผนกทุกแผนกภายในบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 88 คน (ที่มา: ทรัพยากรบุคคลบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ณ กรกฎาคม 2553)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) เนื่องจากประชากรมีจำนวนจำกัด จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 88 คน

2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความรู้ ความเข้าใจ และประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและแนะนำเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity)
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจน และถูกต้องก่อนนำไปใช้
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เป็นบริษัทที่ใช้รูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่ให้บริการออกแบบ ติดตั้ง และเป็น ที่ปรึกษาให้ลูกค้าในการติดตั้งระบบเครือข่าย มี แผนก/หน่วยงาน ได้แก่ Sales, Engineer, Service, MD office and Marketing มีค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม 0.8968

2.2 รูปแบบของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaires) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้หางานเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด อายุงาน และแผนก/หน่วยงาน โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

- ข้อ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
 ข้อ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
 ข้อ 3 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
 ข้อ 4 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
 ข้อ 5 แผนก/หน่วยงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) คือ ใช่และ ไม่ใช่ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 15 ข้อ โดยข้อ 2,4,7,8,12,14 และข้อ 15 ต้องการคำตอบว่า ใช่ ข้อ 1,3,5,6,10,11 และข้อ 13 ต้องการคำตอบว่า ไม่ใช่ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน

ตอบผิดให้คะแนน 0 คะแนน

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เกณฑ์การแปลความหมาย คะแนนความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของพนักงานบริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย มีดังนี้

คะแนน	ระดับความรู้ความเข้าใจ
13 -15	มากที่สุด
10 - 12	มาก
7 - 9	ปานกลาง
4 - 6	น้อย
0 - 3	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ ต่อการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของพนักงานบริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ (ประเทศไทย) เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close – ended response question) ลักษณะคำถามเป็น แบบ Likert scale มีจำนวน 14 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น เป็นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2549: 129)

จากสูตร

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5} \approx 0.80$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ดังนี้

4.21 – 5.00 มากที่สุด

3.40 – 4.20 มาก

2.61 – 3.40 ปานกลาง

1.81 – 2.60 น้อย

1.00 – 1.80 น้อยที่สุด

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการดังนี้

1. การจัดกระทำ

1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว

1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding)

1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานและแผนก/หน่วยงาน

2.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และตอนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับ จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

2.1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และตอนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับ จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.2.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้สถิติทดสอบ (Independent Sample t-test) ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างในสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด และอายุงาน

2.2.2 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มย่อย ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA หรือ ค่า Brown Forsythe และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน แผนก/หน่วยงาน

2.2.3 การทดสอบสมมติฐานใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน จะใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

5. การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 36)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 36)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 38)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 35)

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{k \overline{\text{con variance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{con variance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{con variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชยบัญชา, 2549: 108) โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ $\overline{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

Sp แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_i แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i

S_i^2 แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left[\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right) + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
V	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ Levene's Test (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 144) โดยมีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MSTrt}{MSE}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
$MSTrt$	แทน	ความแปรปรวนระหว่างทรีทเมนต์
MSE	แทน	ความแปรปรวนภายในทรีทเมนต์

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

ตาราง 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	$k-1$	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	$n-k$	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	$n-1$	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)
$n-k$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 333)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ	LSD	แทน	ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j
	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}}$$

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

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม ที่ i
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\overline{X}_i - \overline{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
$\overline{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\overline{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน มีสูตรดังนี้

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน	ผลรวมคะแนน X
$\sum Y$	แทน	ผลรวมคะแนน Y
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 437) คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ซึ่งระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 ความหมายระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41-0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01-0.20	ต่ำมาก (Very weak)

บทที่ 4

การนำเสนอผลงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความรู้ความเข้าใจรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	แทน	จำนวนผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และแผนก/หน่วยงาน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของของพนักงาน บริษัท ชีสโก้
ชีสเต็มส์ ประเทศไทย

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชีสโก้ ชีสเต็มส์ ประเทศไทย		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ			
ชาย		62	70.50
หญิง		26	29.50
รวม		88	100.00
อายุ*			
ต่ำกว่า 30 ปี		15	17.00
30 – 40 ปี		52	59.10
40 ปีขึ้นไป		21	23.90
รวม		88	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด			
ปริญญาตรี		47	53.40
สูงกว่าปริญญาตรี		41	64.60
รวม		88	100.00
อายุงาน			
0 – 3 ปี		25	28.40
4 – 6 ปี		42	47.70
7 ปีขึ้นไป		21	23.90
รวม		88	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
แผนก/หน่วยงาน*		
Sales	40	45.50
Engineer	28	31.80
Service	11	12.50
MD Office	5	5.70
Marketing	4	4.50
รวม	88	100.00

*จัดกลุ่มใหม่

จากตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 88 คน ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

เพศ พบว่า พนักงาน บริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50

อายุ พบว่า พนักงาน บริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 รองลงมาคืออายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงาน บริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60

อายุงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมาคือ 0-3 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 และ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90

แผนก/หน่วยงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ส่วนใหญ่อยู่ในแผนก Sales จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ Engineer จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 Service จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 MD Office จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และ Marketing จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

เนื่องจากมีอัตราภาคชั้นของข้อมูลด้านอายุ และแผนก/หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มใหม่เพื่อเป็นการใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของ พนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย (จัดกลุ่มใหม่)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	67	76.10
	40 ปีขึ้นไป	21	23.90
	รวม	88	100.00
แผนก/หน่วยงาน			
	Sales	40	45.50
	Engineer	28	31.80
	Service, MD Office และ Marketing	20	22.70
	รวม	88	100.00

จากตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 88 คน ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

อายุ พบว่า พนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทยส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 40 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90

แผนก/หน่วยงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทยส่วนใหญ่อยู่ในแผนก Sales จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ Engineer จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และ Service, MD Office และ Marketing จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย

ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงาน แบบโมบายออฟฟิศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของความรู้ ความเข้าใจ
ผลรวมความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงาน แบบโมบายออฟฟิศ	4.08	0.805	มาก

จากตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย พบว่าความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย

จากการศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย

ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงาน แบบโมบายออฟฟิศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ ประโยชน์ที่ได้รับ
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน			
ลดต้นทุนการติดต่อสื่อสารระหว่างสาขาทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ	4.24	0.858	มากที่สุด
ประหยัดค่าเช่าพื้นที่อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้)	4.19	0.771	มาก
ลดการเดินสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์	3.84	0.869	มาก
ลดประมาณการใช้กระดาษ	3.91	0.978	มาก
ผลรวมด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	4.09	0.647	มาก
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน			
ระบบโมบายออฟฟิศทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง			
สะดวกและรวดเร็ว	4.31	0.793	มากที่สุด
มีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง	4.15	0.851	มาก
มีความคล่องตัวดีในการติดต่อสื่อสาร	4.31	0.902	มากที่สุด
ตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ในด้านความ			
สะดวกและรวดเร็วได้เป็นอย่างดี	4.40	0.796	มากที่สุด
ลดความตึงเครียดในการทำงาน	3.70	1.030	มาก
ผลรวมด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	4.17	0.684	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงาน แบบโมบายออฟฟิศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ ประโยชน์ที่ได้รับ
ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)			
ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Exchange)	3.95	0.870	มาก
ส่งเสริมให้เกิด ทักษะและประสบการณ์ความรู้เฉพาะตัว (Individual Knowledge)	4.01	0.916	มาก
ส่งเสริมให้เกิด การใช้ความรู้ร่วมกัน (Knowledge Sharing)	4.02	0.934	มาก
ส่งเสริมให้เกิด การสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ (Knowledge Creation)	3.97	0.940	มาก
ผลรวมด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	3.99	0.839	มาก

จากตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีรายละเอียดดังนี้

ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับใน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ในข้อลดต้นทุนการติดต่อสื่อสารระหว่างสาขาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และรองลงมาคือ ประหยัดค่าเช่าพื้นที่อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ลดประมาณการใช้กระดาษ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และลดการเดินสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับใน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในข้อ ตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวกและรวดเร็วได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และรองลงมาคือ ระบบโมบายออฟฟิศทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และมีความคล่องตัวดีในการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และลดความตึงเครียดในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับใน ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในข้อ ส่งเสริมให้เกิด การใช้ความรู้ร่วมกัน (Knowledge Sharing) ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และรองลงมาคือ ส่งเสริมให้เกิด ทักษะและประสบการณ์ความรู้เฉพาะตัว (Individual Knowledge) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่งเสริมให้เกิด การสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ (Knowledge Creation) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และส่งเสริมให้เกิด การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Exchange) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อายุงาน และ แผนก/หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันโดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า t (กรณีกลุ่มประชากรเป็นอิสระต่อกัน) Independent Sample t -test (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของค่าความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานทั้งสองกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของค่าความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t -test) เป็นดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง

ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Prob.
ด้านค่าใช้จ่ายใน การทำงาน	Equal								
	variances	0.022	0.883	ชาย	4.10	0.646	0.232	86	0.817
	assumed								
	Equal			หญิง	4.06	0.662			
	variances								
	not assumed								
ด้าน ประสิทธิภาพใน การทำงาน	Equal								
	variances	0.044	0.834	ชาย	4.21	0.674	0.781	86	0.437
	assumed								
	Equal			หญิง	4.08	0.711			
	variances								
	not assumed								
ด้านการจัดการ ความรู้ (Knowledge Management)	Equal								
	variances	0.186	0.668	ชาย	4.04	0.816	0.821	86	0.414
	assumed								
	Equal			หญิง	3.88	0.898			
	variances								
	not assumed								

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.883 0.834 และ 0.668ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีค่าความแปรปรวนต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จึงพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของพนักงานเพศชายและเพศหญิง โดยใช้ ค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่า t เท่ากับ 0.232 0.781 และ 0.821 ตามลำดับ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.817 0.437 และ 0.414 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า t (กรณีกลุ่มประชากรเป็นอิสระต่อกัน) Independent Sample t -test (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levine's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของค่าความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานทั้งสองกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของค่าความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า

0.05 ก็จะใช้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) เป็นดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศระหว่างพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Prob.
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	Equal variances assumed	0.155	0.694	อายุน้อยกว่า 40 ปี	4.08	0.652	-0.226	86	0.822
	Equal variances not assumed			อายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	4.11	0.644			
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	Equal variances assumed	0.701	0.405	อายุน้อยกว่า 40 ปี	4.20	0.649	0.740	86	0.461
	Equal variances not assumed			อายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	4.08	0.794			
ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	Equal variances assumed	1.065	0.305	อายุน้อยกว่า 40 ปี	4.01	0.859	0.374	86	0.709
	Equal variances not assumed			อายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	3.93	0.787			

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.694 0.405 และ 0.305 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าความแปรปรวนต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จึงพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยใช้ ค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่า t เท่ากับ -0.226 0.740 และ 0.374 ตามลำดับ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.822 0.461 และ 0.709 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า t (กรณีกลุ่มประชากรเป็นอิสระต่อกัน) Independent Sample t -test (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levine's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของค่าความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานทั้งสองกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของค่าความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) เป็นดังตาราง 9

ตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Prob.
				สูงสุด					
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	Equal variances assumed	0.314	0.577	ปริญญาตรี	4.05	0.672	-0.546	86	0.586
	Equal variances not assumed			สูงกว่าปริญญาตรี	4.13	0.623			
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	Equal variances assumed	1.106	0.296	ปริญญาตรี	4.09	0.723	-1.292	86	0.200
	Equal variances not assumed			สูงกว่าปริญญาตรี	4.27	0.629			
ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	Equal variances assumed	0.186	0.668	ปริญญาตรี	3.97	0.848	-0.245	86	0.807
	Equal variances not assumed			สูงกว่าปริญญาตรี	4.01	0.838			

จากตาราง 9 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้าน

ประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.577 0.296 และ 0.668 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าความแปรปรวนต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จึงพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี โดยใช้ ค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่า t -0.546 - 1.292 และ -0.245 ตามลำดับ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.586 0.200 และ 0.807 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.4 นี้กระทำโดย ขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ระหว่างอายุงาน ช่วงต่างๆ ด้วยค่าสถิติ Levene's test

และขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ระหว่างอายุงาน ช่วงต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าอายุงานมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำการศึกษาทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่า อายุงานมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำการศึกษาทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่า มีอายุงาน อย่างน้อยหนึ่งกลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่าอายุงานคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแต่ละด้านระหว่างช่วงอายุงาน ช่วงต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของอายุงานเท่ากัน

H_1 : ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของอายุงานไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ระหว่างช่วงอายุงาน ช่วงต่างๆ

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงาน แบบโมบายออฟฟิศ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	0.609	2	85	0.546
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	0.403	2	85	0.670
ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	2.537	2	85	0.085

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.546 0.670 และ 0.085 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าช่วงอายุงานทุกช่วงมีความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว

(One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ระหว่างช่วงอายุงาน ช่วงต่างๆ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของช่วงอายุ ช่วงต่างๆ (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA)

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.097	2	0.049	0.114	0.892
	ภายในกลุ่ม	36.286	85	0.472		
	รวม	36.384	87			
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.888	2	0.444	0.949	0.391
	ภายในกลุ่ม	39.767	85	0.468		
	รวม	40.655	87			
ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	ระหว่างกลุ่ม	0.172	2	0.086	0.119	0.888
	ภายในกลุ่ม	61.067	85	0.718		
	รวม	61.239	87			

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ช่วงอายุงานต่างๆ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.892 0.391 และ 0.888 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.5 นี้กระทำโดยขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ระหว่างแผนก/หน่วยงานต่างๆ ด้วยค่าสถิติ Levene's test

และขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศระหว่างแผนก/หน่วยงานต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าตำแหน่งงานมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะมีการทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าตำแหน่งงานมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะมีการทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่าไม่มีแผนก/หน่วยงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่าแผนก/หน่วยงานคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแต่ละด้านระหว่างแผนก/หน่วยงานต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของทุกแผนก/หน่วยงานเท่ากัน

H_1 : ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของทุกแผนก/หน่วยงานไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ระหว่างแผนก/หน่วยงานต่างๆ (Levene's Test)

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบ โมบายออฟฟิศ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	10.022**	2	88	0.000
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	20.103**	2	88	0.000
ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	1.329	2	88	0.270

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานทุกแผนก/หน่วยงานมีความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ระหว่างพนักงานแผนก/หน่วยงานต่างๆ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดังตาราง 14

ส่วนผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.270 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานทุกแผนก/หน่วยงานมีความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงต้องใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ระหว่างพนักงานแผนก/หน่วยงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดังตาราง 13

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของแผนก/หน่วยงาน (Brown-Forsythe)

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ		Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	Brown-Forsythe	13.456**	2	44.704	0.000
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	Brown-Forsythe	10.305**	2	34.837	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของพนักงานระดับการศึกษาต่างๆ (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA)

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	ระหว่างกลุ่ม	3.298	2	1.649	2.419	0.095
	ภายในกลุ่ม	57.941	85	0.682		
	รวม	61.239	85			

จากตาราง 13 และ 14 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ระหว่างแผนก/หน่วยงาน ต่างๆ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงาน ต่างๆ มีความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน จึงต้องทำการทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett T3 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ระหว่างพนักงานระหว่างแผนก/หน่วยงาน ต่างๆ โดยผลการทดสอบเป็นดังตาราง 15

ส่วนผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ระหว่างพนักงานแผนก/หน่วยงาน ต่างๆ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.095 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงานต่างๆ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 15 ผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างแผนก/หน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Dunnett T3)

ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ	แผนก/หน่วยงาน	$\bar{X}$	Sales	Engineer	Service and others
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	Sales	4.31	-	0.08 (0.875)	0.84** (0.000)
	Engineer	4.22		-	0.76** (0.002)
	Service and others	3.46			-
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	Sales	4.34	-	-0.03 (0.990)	0.78** (0.005)
	Engineer	4.37		-	0.81** (0.004)
	Service and others	3.56			-

จากตาราง 15 ผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างแผนก/หน่วยงานแต่ละแผนก/หน่วยงานกับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังนี้

ผลเปรียบเทียบระหว่าง Sales กับ Service and others พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า Sales มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการ

ทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับ Service and others อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย Sales มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน มากกว่า Service and others โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84

และผลเปรียบเทียบระหว่าง Engineer กับ Service and others พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า Engineer มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับ Service and others อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย Engineer มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน มากกว่า Service and others โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76

ผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างแผนก/หน่วยงานแต่ละแผนก/หน่วยงานกับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังนี้

ผลเปรียบเทียบระหว่าง Sales กับ Service and others พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า Sales มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับ Service and others อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย Sales มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่า Service and others โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78

และผลเปรียบเทียบระหว่าง Engineer กับ Service and others พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า Engineer มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับ Service and others อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย Engineer มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่า Service and others โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.81

ส่วนผลเปรียบเทียบระหว่างคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ของพนักงานบริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศไม่มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

H₁: ความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงาน แบบโมบายออฟฟิศ	ความรู้ความเข้าใจ		
	N	R Prob.(p)	ระดับความสัมพันธ์ และทิศทาง
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	88	0.406** 0.000	ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	88	0.313** 0.003	ค่อนข้างต่ำ ทิศทางเดียวกัน
ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	88	0.329** 0.002	ค่อนข้างต่ำ ทิศทางเดียวกัน

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ กับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน มีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.406 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศดีขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานก็จะมากขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.313 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศดีขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศด้านประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมากขึ้นด้วย

และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.329 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศดีขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ก็จะมากขึ้นด้วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อายุงาน และ แผนก/หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศของ พนักงานบริษัท ซีสโก้ ซีสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน		
สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน		
- ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	t –test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	t –test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการจัดการความรู้(Knowledge Management)	t –test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน		
- ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	t - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	t - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการจัดการความรู้(Knowledge Management)	t –test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน		
- ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	t –test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	t –test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการจัดการความรู้(Knowledge Management)	t –test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 17 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน		
- ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการจัดการความรู้(Knowledge Management)	ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน		
- ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการจัดการความรู้(Knowledge Management)	ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ		
- ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการจัดการความรู้(Knowledge Management)	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความรู้ความเข้าใจรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด โดยเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และแผนก/หน่วยงานที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ความรู้ความเข้าใจ กับผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพระบบการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของพนักงานเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

สังเขปการศึกษาวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อายุงาน และแผนก/หน่วยงาน ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับ ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด
3. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด

สมมุติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อายุงาน และแผนก/หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบงานทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการงานแบบโมบายออฟฟิศ ของพนักงานบริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการทุกแผนก และพนักงานระดับผู้จัดการแผนกทุกแผนกภายในบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 88 คน (ที่มา: ทรัพยากรบุคคลบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ณ กรกฎาคม 2553)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการทุกแผนก และพนักงานระดับผู้จัดการแผนกทุกแผนกภายในบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 88 คน (ที่มา: ทรัพยากรบุคคลบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ณ กรกฎาคม 2553)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) เนื่องจากประชากรมีจำนวนจำกัด จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 88 คน

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความรู้ ความเข้าใจ และประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและแนะนำเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity)
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจน และถูกต้องก่อนนำไปใช้
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เป็นบริษัทที่ใช้รูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่ให้บริการออกแบบ ติดตั้ง และเป็น ที่ปรึกษาให้ลูกค้าในการติดตั้งระบบเครือข่าย มี แผนก/หน่วยงาน ได้แก่ Sales, Engineer, Service, MD office and Marketing

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการดังนี้

1. การจัดกระทำ

- 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว
- 1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding)
- 1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และ แผนก/หน่วยงาน

2.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และตอนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

2.1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ และตอนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ, ระดับการศึกษาสูงสุด, และ แผนก/หน่วยงาน

2.2.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ และอายุงาน

2.2.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีเอสโก้ ซีเอสเต็มส์ ประเทศไทย ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 88 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1.1.1 ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 และเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50

1.1.2 ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่อายุ 30 - 40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 รองลงมาอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ

1.1.3 ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 และสูงกว่าระดับการปริญญาตรี 41 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 ตามลำดับ

1.1.4 ด้านอายุงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมามีอายุงาน 0-3 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 และมีอายุงาน 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ตามลำดับ

1.1.5 ด้านแผนก/หน่วยงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็น Sales จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 Engineer จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 Service จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 MD Office จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และ Marketing จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ในข้อลดต้นทุนการติดต่อสื่อสารระหว่างสาขาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และรองลงมาคือ ประหยัดค่าเช่าพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ลดประมาณการใช้กระดาษ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และลดการเดินสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในข้อ ตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวกและรวดเร็วได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และรองลงมาคือ ระบบโมบายออฟฟิศทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และมีความคล่องตัวดีในการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และลดความตึงเครียดในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในข้อ ส่งเสริมให้เกิด การใช้ความรู้ร่วมกัน (Knowledge Sharing) ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และรองลงมาคือ ส่งเสริมให้เกิด ทักษะและประสบการณ์ความรู้เฉพาะตัว (Individual Knowledge) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรค์ความรู้ใหม่ (Knowledge Creation) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Exchange) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

2. สรุปผลการวิเคราะห์เชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา สูงสุด, อายุงาน และ แผนก/หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงานบริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ในด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน จึงต้องทำการทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett T3 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ระหว่างพนักงานระหว่างแผนก/หน่วยงาน ต่างๆ โดยผลการทดสอบ พบว่า Sales มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับ Service and others อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย Sales มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน มากกว่า Service and others โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 ส่วน Engineer มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับ Service and others อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย Engineer มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน มากกว่า Service and others โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76 ส่วนผลเปรียบเทียบระหว่างคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างแผนก/หน่วยงานแต่ละแผนก/หน่วยงานกับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า Sales กับ Service and others มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า Sales มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับ Service and others อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย Sales มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า Service and others โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78 และผลเปรียบเทียบระหว่าง Engineer กับ Service and others พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า Engineer มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับ Service and

others อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย Engineer มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน มากกว่า Service and others โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.81 ส่วนผลเปรียบเทียบระหว่างคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) นั้น พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงานต่างๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน พบว่า ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.406 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศดีขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานก็จะมากขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.313 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศดีขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศด้านประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมากขึ้นด้วย

และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) พบว่า ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.329 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโม

บายออฟฟิศขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ก็จะมีมากขึ้นด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่มีผลต่อ ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย มีประเด็นนำมา อภิปรายผลดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย พนักงานมีความคิดเห็นต่อ ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ในข้อลด ต้นทุนการติดต่อสื่อสารระหว่างสาขาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประหยัดค่าเช่าพื้นที่อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) ลดประมาณการใช้กระดาษ และลด การเดินสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ ตามลำดับ ประโยชน์ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน โดยเฉลี่ยอยู่ใน ระดับดี ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในข้อ ตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ในด้าน ความสะดวกและรวดเร็วได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบโมบายออฟฟิศทำให้ ทำานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีความคล่องตัวดีในการติดต่อสื่อสาร มีความ ปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง และลดความตึงเครียดในการทำงาน ตามลำดับ ประโยชน์ด้าน ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในข้อ ส่งเสริมให้เกิด การใช้ความรู้ร่วมกัน (Knowledge Sharing) ในระดับมาก รองลงมาคือ ส่งเสริมให้เกิด ทักษะและประสบการณ์ความรู้เฉพาะตัว (Individual Knowledge) ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรคความรู้ใหม่ (Knowledge Creation) และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน ความรู้ (Knowledge Exchange) ตามลำดับ ประโยชน์ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับแนวคิดของ เสถียร อุตสาหะ (http://www.moe.go.th/main2/mobile_office/mobileoffice_index.htm) ที่ได้สรุปจุดเด่นของ Mobile Office ไว้ว่า จะ สามารถเพิ่มเนื้อที่ใช้อย่างของสำนักงานได้มากขึ้นกว่าเดิมและเกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งาน และ จะก่อให้เกิดการจัดการความรู้ในหมู่พนักงาน

2. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย พบว่า พนักงานที่อยู่ในแผนก/หน่วยงานแตกต่างกันนั้น มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละฝ่ายจะมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน โดย Sales และ Engineer เห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายและ ประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า พนักงานในแผนก Service, MD office and Marketing จาก

ทฤษฎีของ ดีเฟลอร์ (พีระ จิระโสภณ. 2539: 645-646; อ้างอิงจาก DeFleur. 1996: unpagged) ได้ระบุความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยมีหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้ "การเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไปความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร" ดังนั้น พนักงานในแผนก Sales และ Engineer ที่มีความจำเป็นต้องพบปะลูกค้าภายนอกออฟฟิศเป็นประจำ ทำให้รู้สึกว่าการปฏิบัติงานแบบโมบายออฟฟิศ สามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางกลับเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพาหนะได้ตลอดเวลา ซึ่งต่างกับ พนักงานในแผนก Service, MD Office และ Marketing ที่ทำงานในออฟฟิศ ติดต่อกับพนักงานภายในองค์กรเป็นหลัก จึงทำให้มีความคิดเห็นด้านนี้ต่างกัน

3. ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศกับประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย พบว่ามีความสัมพันธ์กัน เมื่อพนักงานมีความรู้ความเข้าใจลักษณะการทำงานแบบโมบายออฟฟิศเป็นอย่างดีว่ารูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการปรึกษาหารือเรื่องงาน และประสานงานร่วมกันได้อย่างใกล้ชิดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งพนักงาน จะไม่มีที่นั่น ประจำ หรือนั่งติดติดกับผู้ร่วมงานคนใดคนหนึ่งตลอดเวลา หรือทุก ๆ วัน แต่พนักงานจะสามารถย้ายที่นั่นไปนั่งกับเพื่อนร่วมงานที่ต้องการประสานงาน หรือปฏิบัติงานร่วมกันเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องติดต่อประสานงานเท่านั้น และเมื่อเสร็จภารกิจก็จะย้ายไปนั่งกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่จะต้องประสานงานในเรื่องอื่นๆต่อไป สำนักงานนี้จะมีระบบโครงสร้างพื้นฐาน ที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทั้งในระยะใกล้ และไกล หากพนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ดี พนักงานไม่เข้าใจขั้นตอนและรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ก็จะไม่ได้รับประโยชน์จากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าว ทำให้สอดคล้องกับแนวความคิดของ บลูม และคณะ (Bloom; et al. 1971 : 359) ที่ได้อธิบายว่าพฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถอธิบายได้ ขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้ มุ่งให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมการนำไปใช้ได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ชิสโก้ ชิสเต็มส์ ประเทศไทย ทางบริษัทควรนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ดังนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า พนักงานที่อยู่ในแผนก Service and Others มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าแผนก Sales และ Engineer บริษัทอาจลดจำนวน Licence

software ที่ใช้ในการเชื่อมต่อข้อมูลจากภายนอกองค์กร ของพนักงานแผนก Service and Others เพื่อลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้

2. ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศดีขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ก็จะมีมากขึ้นด้วย เพราะฉะนั้น ผู้บริหาร ของบริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย ควรจัดให้มีการให้ความรู้ ความสามารถและเทคนิคการใช้งานรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ให้กับพนักงานเข้าใหม่ทุกในแผนก/หน่วยงาน

3. ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวกและรวดเร็วได้เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และมีความคล่องตัวดีในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่และทุกเวลา อาจทำให้พนักงานทำงานล่วงเลยเวลาส่วนตัว บริษัทควรปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่สร้างสมดุลระหว่างเวลาในการทำงานและครอบครัว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรศึกษาเปรียบเทียบข้อดีระหว่างรูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิมและแบบโมบายออฟฟิศกับ บริษัท องค์กร ที่อยู่ในลักษณะของประเภทธุรกิจเดียวกัน ว่าแตกต่างกันมากน้อยอย่างไร



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวาล แพรัตนกุล. (2516). *เทคนิคการวัดผล*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นพพร ไพบูลย์. (2546). *ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. (2549). *Mobile Office: การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- บริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทย จำกัด (2553). *Company Profile*. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2553. จาก <http://www.cisco.co.th>
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2529). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พีระ จิระโสภณ. (2533). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- . (2549). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- เสถียร อุตสาหะ. (2553). *Mobile Office อีกมิติหนึ่งของการจัดรูปแบบสำนักงาน*. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2553. จาก http://www.moe.go.th/main2/mobile_office/mobileoffice_index.htm
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อิทธิพล สุชัยยะ. (2549). *ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

“ความรู้ความเข้าใจรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ ที่มีผลต่อประโยชน์
ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ชีสโก้ ชีสเต็มส์ ประเทศไทย”

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดเลือกคำตอบหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

ต่ำกว่า 30 ปี

☐

30-40 ปี

☐

40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

☐

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

☐

4-6 ปี

☐

ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

5. แผนก/หน่วยงาน

☐

Sales

☐

MD Office

☐

Engineer

☐

Marketing

☐

Service

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานในรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับความคิดและความรู้สึกของท่านมากที่สุด

องค์ประกอบ	ใช่	ไม่ใช่
1. ท่านต้องขออนุญาตจากหัวหน้างานเพื่อทำงานด้วยรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศทุกครั้ง		
2. ท่านต้องมี username ที่ได้รับการอนุมัติ ในการใช้ VPN เพื่อประกอบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ		
3. พนักงานบางแผนกของบริษัทซิสโก้ ซิสเต็มส์ ประเทศไทยไม่สามารถเข้าระบบ VPN ได้		
4. ท่านสามารถทำงานจากที่บ้านได้		
5. ท่านจำเป็นต้องมีโต๊ะ หรือที่นั่งทำงานประจำ ในออฟฟิศ		
6. ระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความสำคัญต่อรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ		
7. รูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเช่าพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้) เป็นต้น		
8. รูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศเป็นการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด		
9. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนกลางได้จากคอมพิวเตอร์ใดก็ได้		
10. บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เช่นเดียวกับพนักงานในบริษัท		
11. ท่านสามารถทำงานแบบโมบายออฟฟิศได้ตั้งแต่ 9.00 – 18.00 น.เท่านั้น		
12. ท่านสามารถทำงานด้วยรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ แม้ว่าท่านจะเดินทางไปต่างประเทศ		
13. มีการจำกัดจำนวนครั้งในการ Login เข้าระบบโมบายออฟฟิศ ในแต่ละวัน		
14. ท่านสามารถใช้ VPN ผ่านระบบ wireless ได้		
15. ความเร็วระดับ Edge สามารถรองรับการทำงานแบบโมบายออฟฟิศได้		

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากรูปแบบการทำงานแบบโมบายออฟฟิศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับความคิดและความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ในเรื่องต่อไปนี้ท่านคิดว่า มีประโยชน์อย่างไร	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน					
1. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (Connect anywhere)					
2. ลดต้นทุนการติดต่อสื่อสารระหว่างสาขาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ					
3. ประหยัดค่าเช่าพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงาน (โต๊ะเก้าอี้)					
4. ลดการเดินสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์					
5. ลดปริมาณการใช้กระดาษ					
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน					
1. ระบบโมบายออฟฟิศทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
2. มีความปลอดภัยในเรื่องการรักษาข้อมูลสูง					
3. มีความคล่องตัวดีในการติดต่อสื่อสาร					
4. ตอบสนองความต้องการลูกค้าและ Partner ในด้านความสะดวกและรวดเร็วได้เป็นอย่างดี					
5. ลดความตึงเครียดในการทำงาน					
ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)					
1. ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Exchange)					
2. ส่งเสริมให้เกิด ทักษะและประสบการณ์ความรู้เฉพาะตัว (Individual Knowledge)					
3. ส่งเสริมให้เกิด การใช้ความรู้ร่วมกัน (Knowledge Sharing)					
4. ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรคความรู้ใหม่ (Knowledge Creation)					

ข้อเสนอแนะ





ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. อาจารย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวขวัญรัตน์ โลหะชีพ
วัน เดือน ปีเกิด	4 เมษายน 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 580/431 หมู่ 10 ตำบลทรายขาว อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดชุมพร 86110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Partner Account Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ซีเอสไอ ซีเอสเอ็มเอส (ประเทศไทย) จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548	ปริญญาตรี (บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ) จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2555	ปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

