

**การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร**

**Skype Application that Affect the Performance of the Organization**



การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

Skype Application that Affect the Performance of the Organization



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2554



© 2555

อภิญญา เชื้อสัจตบงกช

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การศึกษานเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

ผู้วิจัย อภิญญา เชื้อสัตตบงกช

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพงษ์ มาลัย)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร.อัมพล ชุสนุก)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

20 มีนาคม 2555

อภิญญา เชื้อสัตตบงกช. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2555, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร(84หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระพงษ์ มาลัย

### บทคัดย่อ

การศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรมีวัตถุประสงค์คือ(1) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนขององค์กร(2) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการบริหาร(3) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ขององค์กร

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระคือ การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงานขององค์กร ประกอบด้วยประเภทการใช้งานของ Skype 6 ด้าน ได้แก่ (1) Calling (2) Conference Calls (3) Video Calling (4) Screen Sharing (5) Instant Messaging และ (6) Send Files ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (2) ด้านกระบวนการบริหาร และ (3) ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของบริษัท ดีเอสแอลเอ็กซ์เพรส อินเตอร์-เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า

1. Conference Calls มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน
2. Send Files มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน
3. Screen Sharing มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

4. Screen Sharing มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร
5. Send Files มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร
6. Conference Calls มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์
7. Video Calling มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์
8. Screen Sharing มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

ผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ บริษัท ดีเอสแอลเอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ควรนำโปรแกรม Skype ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานขององค์กร โดยเลือกใช้ Conference Calls และ Send Files เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนเลือกใช้ Send Files เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารและเลือกใช้ Conference Calls และ Video Calling เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ และหากทางบริษัทต้องการเลือกใช้โปรแกรม Skype แบบชำระค่าบริการ ควรพิจารณาประเภทของ Skype คือ Conference calls และ Send files เป็นอันดับแรก เนื่องจากส่งผลด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรครอบคลุมในหลายด้านมากกว่าประเภท Skype ประเภทอื่นในอนาคต หากภาครัฐ เอกชน หรือองค์กรต่างๆ ต้องการนำ Skype หรือเทคโนโลยีที่มีลักษณะการใช้งานคล้ายกับโปรแกรม Skype ไปใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปช่วยในการพิจารณาเลือกใช้ประเภทการใช้งานที่เหมาะสมสอดคล้องกับประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ ตามที่ต้องการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Chuesattabongkot, Apinya. Master of Business Administration, March 2012, Graduate School, Bangkok University.

Skype Application that Affects the Performance of the Organization (84pp.)

Advisor: Asst. Prof. Veerapong Malai, Ph.D.

### **Abstract**

The study of Skype application that affects organizations' performance has purposes as follows; (1) to study Skype application that affects expense or cost efficiency of organizations (2) to study Skype application that affects management process efficiency of organizations and (3) to study Skype application that affects production or output efficiency of organizations.

The variables of this study are independent variables which are Skype applications in organizations that consist of 6 functions; (1) Calling (2) Conference calling (3) Video calling (4) Screen sharing (5) Instant messaging and (6) Files sending. Dependent variables are efficiencies of organizations in 3 areas; (1) expenses or costs (2) management process, and (3) production or output.

The researcher applied a quantitative research in survey method. Four-hundred sets of questionnaires were used to collect data from DHL Express International (Thailand) Ltd. and Ensogo (Thailand) Co., Ltd. employees. The statistics that were used in data analysis were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Hypothesis testing was done by a Multiple Regression Analysis. From the study, it was found that;

1. Conference calling has a positive effect on expense or cost efficiency of the organizations.
2. Files sending positively affects expense or cost efficiency of the organizations.
3. Screen sharing has a negative effect on expense or cost efficiency of the organizations.
4. Screen sharing has a negative effect on management process efficiency of the organizations
5. Files sending positively influences management process efficiency of the organizations.

6. Conference calling has a positive effect on the organizations' production or output efficiency.

7. Video calling positively influences the organizations' production of output efficiency.

8. Screen sharing negatively influences the organizations' production or output efficiency.

From the research results, the recommendations are DHL Express International (Thailand) Ltd. and Ensogo (Thailand) Co.,Ltd. should apply Skype to working processes of the organizations by using conference calling and file sending to reduce expenses or cost, apply file sending to increase management process efficiency and use conference calling and Video calling to rise production or output efficiency. Furthermore, if the organization would like to use Skype with payment type, they should prioritize conference calling and file sending because those two functions provide a range positive effects more than other functions. In the future if public or private sections would like to apply Skype or any other similar technologies to increase work efficiency, they can make use of this research in a consideration of a proper usage and co-relate with other efficiency as wish in order to maximize the benefit of the organizations.



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพงษ์ มาลัย ที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำงานวิจัยฉบับนี้ทุกขั้นตอนและอธิบายข้อสงสัยต่างๆให้ผู้วิจัยเข้าใจในงานวิจัยฉบับนี้ด้วยความเมตตาและเสียสละเวลาในการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณดร.อัมพล ชูสนุก ดร.เพ็ญจิรา คั่นวงษ์ และดร.นิตนา ฐานิตธนกรที่สละเวลามาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามและช่วยให้คำแนะนำ

ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่ให้กำลังใจ และให้โอกาสบุตรได้รับการศึกษาในระดับต่างๆ จนกระทั่งได้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตนี้ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่าน และคณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และคำสั่งสอนให้กับผู้จัดทำ

ขอขอบคุณบริษัท ดีเอสแอลเอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลรวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ ผู้จัดทำขอมอบความดีที่ได้นี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

อภิัญญา เชื้อสัตตบงกช

สารบัญ

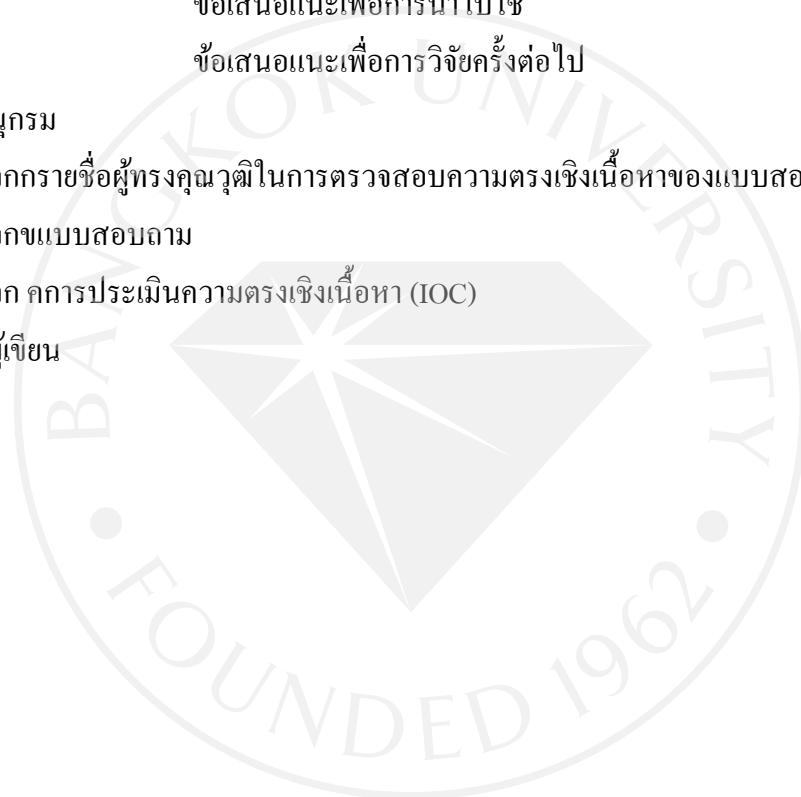
หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ฉ
กิตติกรรมประกาศ		ช
สารบัญตาราง		ฅ
สารบัญภาพ		ฉ
บทที่ 1 บทนำ		
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ขอบเขตของงานวิจัย	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง		
	ข้อมูลทั่วไปของ Skype	6
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	19
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
	สมมติฐานการวิจัย	26
	กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	28
บทที่3 วิธีการดำเนินการวิจัย		
	ประเภทของงานวิจัย	29
	ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	29
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	31
	การทดสอบเครื่องมือ	33
	วิธีการเก็บข้อมูล	38
	วิธีการทางสถิติ	38
บทที่4 บทวิเคราะห์ข้อมูล		
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	40
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ	43

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 (ต่อ) บทวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการทดสอบสมมติฐาน	56
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผลการวิจัย	61
ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	65
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	71
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	73
ภาคผนวก ค การประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	79
ประวัติผู้เขียน	84

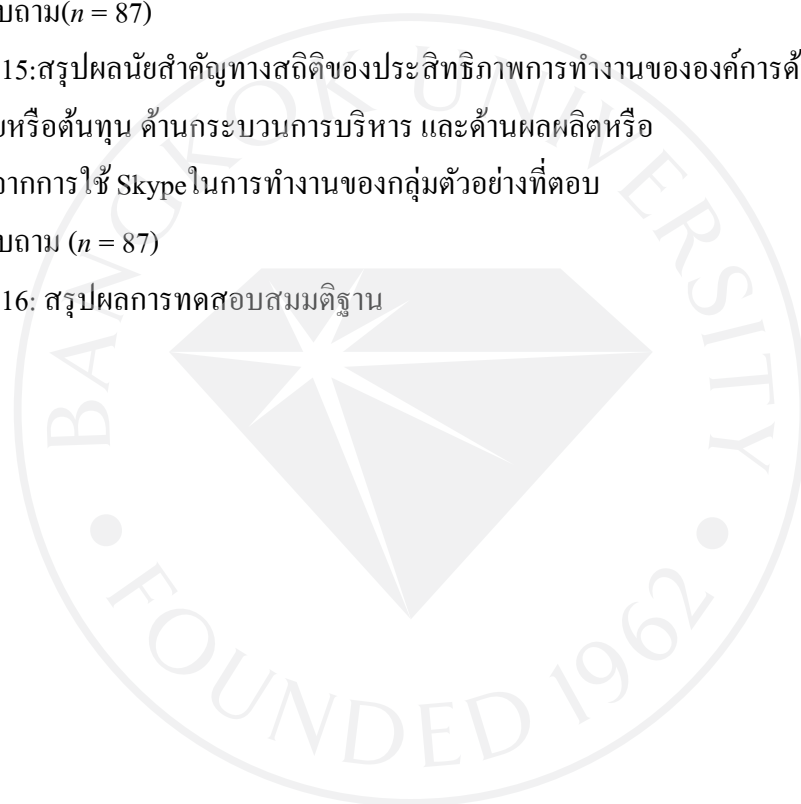


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1: ตารางการแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด สำหรับข้อมูลทดลอง( $n = 30$ )	35
ตารางที่ 2: ตารางการแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด สำหรับข้อมูลที่เก็บจริง ( $n = 400$ )	37
ตารางที่ 3: ข้อมูลทั่วไปหรือประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้ Skype ในการทำงาน( $n = 400$ )	40
ตารางที่ 4: ระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มใช้ Skype ในการทำงานจนถึงปัจจุบันของกลุ่ม ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )	43
ตารางที่ 5: การใช้ Skype ในการทำงานจำนวนครั้ง โดยเฉลี่ยต่อวันของกลุ่มตัวอย่างที่ ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )	44
ตารางที่ 6: ประเภทการใช้งาน Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถาม( $n = 400$ )	44
ตารางที่ 7: ระดับการใช้งาน Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 400$ )	45
ตารางที่ 8: ปัจจัยที่เลือกใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n$ $= 400$ )	46
ตารางที่ 9: ประเภทของผู้รับปลายทางจากการใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )	47
ตารางที่ 10: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้าน ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือ ผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )	47
ตารางที่ 11: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้าน ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน โดยรวม ด้านกระบวนการบริหาร โดยรวม และด้าน ผลผลิตหรือผลลัพธ์โดยรวม จากการ ใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถาม( $n = 400$ )	50
ตารางที่ 12: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้าน ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนจากการ ใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถาม( $n = 87$ )	52

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 13: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้าน กระบวนการบริหารจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถาม( $n = 87$ )	53
ตารางที่ 14: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้าน ผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถาม( $n = 87$ )	54
ตารางที่ 15: สรุปผลนัยสำคัญทางสถิติของประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้าน ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือ ผลลัพธ์จากการใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถาม ( $n = 87$ )	56
ตารางที่ 16: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	57



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1: โทรสินค้า Skype	6
ภาพที่ 2: ระบบ Voice over Internet Protocol (VoIP)	7
ภาพที่ 3: โทรสินค้า Skype-to-Skype	8
ภาพที่ 4: โทรสินค้า Skype Phones and Mobiles	8
ภาพที่ 5: โทรสินค้า Skype Online Number	9
ภาพที่ 6: โทรสินค้า Skype Conference Calls	9
ภาพที่ 7: โทรสินค้า Skype To Go Number	10
ภาพที่ 8: โทรสินค้า Skype Video Calling	10
ภาพที่ 9: โทรสินค้า Skype Group Video Calling	11
ภาพที่ 10: โทรสินค้า Skype Screen Sharing	11
ภาพที่ 11: โทรสินค้า Skype Instant Messaging	12
ภาพที่ 12: โทรสินค้า Skype Send Files	12
ภาพที่ 13: โทรสินค้า Skype Sending SMS	13
ภาพที่ 14: ภาพความร่วมมือกันระหว่าง Skype และ Facebook	13
ภาพที่ 15: โทรสินค้า Skype Manager	14
ภาพที่ 16: โทรสินค้า Skype Connect	14
ภาพที่ 17: ตัวอย่างระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่รองรับ โปรแกรม Skype	15
ภาพที่ 18: ตัวอย่างโทรศัพท์มือถือที่รองรับ โปรแกรม Skype	15
ภาพที่ 19: ตัวอย่างอุปกรณ์ที่ติดตั้งกับโทรศัพท์เพื่อใช้งาน โปรแกรม Skype	16
ภาพที่ 20: อัตราค่าบริการ Skype Pay As You Go	17
ภาพที่ 21: อัตราค่าบริการ Skype Subscriptions	17
ภาพที่ 22: อัตราค่าบริการ Skype Premium	18
ภาพที่ 23: ตัวอย่างวิธีชำระค่าบริการ Skype	18
ภาพที่ 24: กรอบแนวคิดในการวิจัย	28
ภาพที่ 25: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนโดยรวม ด้านกระบวนการบริหาร โดยรวมและด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยรวมจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )	51

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันที่การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างไร้พรมแดน หรือที่เรียกว่า โลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีไปปรับใช้กับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย และมีการขยายตัวของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารได้ทั่วโลกแบบไร้พรมแดน โดยในประเทศไทยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี และมีอัตราค่อนข้างสูงในแต่ละปี(สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554)

นอกเหนือจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแล้ว องค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชนล้วนแล้วแต่นำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้กับองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ช่วยให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีระเบียบ ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มผลผลิต และทำให้องค์การมีระบบมากขึ้น ส่งเสริมศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ทำให้องค์การพัฒนาและก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

โปรแกรม Skype จึงเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในปัจจุบัน เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว และไร้พรมแดน โดยที่โปรแกรม Skype เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเชื่อมต่อผ่านการใช้งานในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) สามารถติดต่อสื่อสารทั่วโลกผ่านทางเสียงที่มีคุณภาพ (Voice) ข้อความ (Chat) ข้อความด่วน (Instant Message) และใช้ส่งไฟล์แบบเรียลไทม์ (Real Time Send File) ซึ่งการเชื่อมต่อจะเป็นแบบ Peer-to-Peer Voice over Internet Protocol (VoIP) จุดเด่นของ Skype คือ การใช้งานเป็นโทรศัพท์ เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นที่ไม่ได้ใช้โปรแกรม Skype ซึ่งสามารถโทรไปได้ทั้งเบอร์มือถือ และเบอร์พื้นฐานทั่วไปได้ทั่วโลก โดยมีอัตราค่าบริการถูกกว่าเครือข่ายโทรศัพท์หลายเท่า และสามารถโทรไปได้ทุกเครือข่าย (“Skype กับ โลก VoIP”, 2554) โปรแกรม Skype จึงเป็นโปรแกรมสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ได้รับความนิยม (Booth, 2008, pp. 65-147) นอกจากนี้โปรแกรม Skype ยังสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำการรับสายโทรเข้าจากโทรศัพท์พื้นฐาน (SkypeIn) เข้ามายังโปรแกรม Skype และสามารถ ใช้โปรแกรม Skype โทรศัพท้ออกไปยังโทรศัพท์พื้นฐานทั่วโลก (SkypeOut) ได้อีกด้วย

โปรแกรม Skype จึงเป็นเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในองค์กรที่ต้องติดต่อประสานงานทางไกล เพื่อใช้ในการประชุมระหว่างทีมงานหรือใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอื่น ๆ (“ประชุมผ่าน Web Online Conference”, 2011) โดยในประเทศไทย บริษัท ดีเอสแอลเอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัดและบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่นำเอาโปรแกรม Skype ทั้งแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย และแบบเสียค่าชำระค่าบริการเข้ามาช่วยสนับสนุนในการทำงาน เนื่องจากทางบริษัทมีการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งประสานงานระหว่างสาขา ลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศอยู่เป็นประจำ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของโปรแกรม Skype ที่จะสามารถช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องง่าย มีความสะดวกรวดเร็ว ส่งเสริมศักยภาพ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ทำให้การบริหารจัดการเป็นระบบระเบียบแบบแผน ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในองค์กร สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร รวมทั้งส่งเสริมการบริการลูกค้าให้มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งการศึกษาวิจัยการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร จะทำให้ทราบถึงประโยชน์ของการนำโปรแกรม Skype เข้ามาช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำโปรแกรม Skype ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนขององค์กร
2. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการบริหารขององค์กร
3. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ขององค์กร

### ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร โดยเจาะจงเป็นการใช้ Skype for Freeเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ



การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงานขององค์กร

- Skype for Free

- Calling
- Conference Calls
- Video Calling
- Screen Sharing
- Instant Messaging
- Send Files

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

- ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน
- ด้านกระบวนการบริหาร
- ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

**ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรของบริษัท ดีเอสแอลเอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ต-เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 832 คน และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 351 คน

**ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2554 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทดีเอสแอลเอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ต-เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ปรับใช้ Skype ในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร
2. เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทอื่นๆ ประยุกต์ใช้ Skype ในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว
3. ภาครัฐ และเอกชนสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนบริหารงานองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

โลกาภิวัตน์ (Globalization) หมายถึง "การแพร่กระจายไปทั่วโลกการที่ประชาคมโลกไม่ว่าจะอยู่ ณ จุดใด สามารถรับรู้ สัมผัส หรือรับผลกระทบจากสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วกว้างขวาง อันเนื่องมาจากการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นต้น"

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลายๆ เครือข่ายทั่วโลก โดยใช้ภาษาที่ใช้สื่อสารกันระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า โพรโทคอล (Protocol) ผู้ใช้เครือข่ายนี้สามารถสื่อสารถึงกันได้ในหลายๆ ทาง อาทิเช่น อีเมลล์ เว็บไซต์ บอร์ด และสามารถสืบค้นข้อมูลและข่าวสารต่างๆ รวมทั้งคัดลอกแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมมาใช้ได้

เทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึงการติดต่อสื่อสารการส่งข้อมูลทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นข้อความตัวเลขเสียงภาพโดยผ่านสื่อต่างๆรวมทั้งการนำเสนอด้วยคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบเครือข่ายโดยผ่านระบบโทรคมนาคม

โปรแกรม Skype หมายถึง โปรแกรมสำหรับคุยโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งการเชื่อมต่อจะเป็นแบบ Peer-to-Peer Voice over Internet Protocol (VoIP) และมีฟังก์ชันเสริมอื่น ๆ

Calling หมายถึง การติดต่อสื่อสารผ่านการโทรระหว่างผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) เหมือนกัน โดยไม่เสียค่าบริการ

Conference Calls หมายถึง การติดต่อสื่อสารผ่านการโทรระหว่างผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) เหมือนกัน โดยสามารถประชุมสายหรือสร้างกลุ่มขึ้นมา ทำให้สามารถสนทนาพร้อมกันหลาย ๆ คนได้ในคราวเดียว และไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

Video Calling หมายถึงผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) สามารถสนทนากันแบบเห็นหน้าผ่านทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และโทรทัศน์ (ในรุ่นที่รองรับ) โดยไม่เสียค่าบริการ

Screen Sharing หมายถึงผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) สามารถแบ่งปันหน้าจอให้คู่สนทนาหรือกลุ่มเห็นได้ ทำให้คู่สนทนาสามารถเห็นหน้าจอคอมพิวเตอร์ของเราได้ โดยไม่เสียค่าบริการเพิ่มเติม

Instant Messaging หมายถึงผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความส่งถึงคู่สนทนาหรือกลุ่ม ผ่านทางโปรแกรมสไกป์ (Skype) ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

Send Files หมายถึงผู้ใช้งานสามารถส่งไฟล์เอกสาร รูปภาพ เพลง หรืองานที่จะนำเสนอให้กับคู่สนทนาหรือกลุ่มได้ โดยไม่จำกัดขนาดของไฟล์ที่ต้องการส่ง และไม่เสียค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหาร ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน(คน)เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงานและผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของ Skype แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของ Skype
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. สมมติฐานการวิจัย
5. กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

### ข้อมูลทั่วไปของ Skype

สไกป์ (Skype) เป็นโปรแกรมสำหรับคุยโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) ก่อตั้งโดย Niklas Zennstrom และ Janus Friis ทั้งสองเป็นชาวสวีเดนผู้สร้าง Kazaa สำนักงานใหญ่ของสไกป์อยู่ที่เมืองลัคเซมเบิร์ก โดยมีสำนักงานอยู่ที่ลอนดอนและทาลลินน์ สไกป์เป็นที่นิยมเนื่องจากความสามารถของโปรแกรม ที่คุณภาพเสียงชัดเจนและไม่เสียค่าใช้จ่าย ถ้าใช้คุยกันผ่านทางคอมพิวเตอร์ (“สไกป์(Skype)”, 2554, หน้า4) ผู้ใช้สไกป์สามารถโทรเข้าโทรศัพท์อื่นได้ โดยเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมผ่านทาง สไกป์เอาต์ (SkypeOut) นอกจากนี้สไกป์สามารถใช้สำหรับรับโทรศัพท์จากโทรศัพท์ทั่วไป และรับฝากข้อความได้

ภาพที่ 1: ตราสินค้า Skype

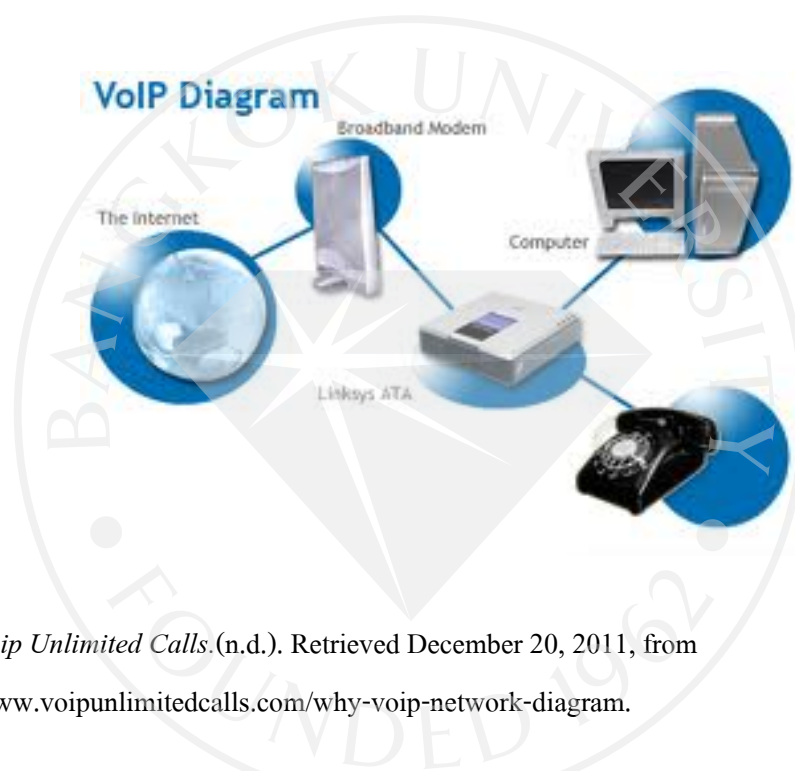


ที่มา: ตราสินค้า Skype.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก

<http://www.skype.com/go/home?intcmp=wlogo>.

ในปี 2006 อีเบย์(eBay) ได้ประกาศซื้อบริษัทและซอฟต์แวร์ของสไกป์(Skype) ด้วยมูลค่าประมาณ 1 แส่นล้านบาท หรือ 2.6 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐก่อนที่จะขายทิ้งไปในปี 2009 ด้วยมูลค่า 2 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ และในปี 2011 ไมโครซอฟท์ (Microsoft) ได้เข้าซื้อ สไกป์ (Skype) เป็นจำนวนเงินสูงถึง 8.5 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ (“Microsoft confirms takeover of Skype”, 2011)

ภาพที่ 2: ระบบ Voice over Internet Protocol (VoIP)



ที่มา: *Voip Unlimited Calls*. (n.d.). Retrieved December 20, 2011, from <http://www.voipunlimitedcalls.com/why-voip-network-diagram>.

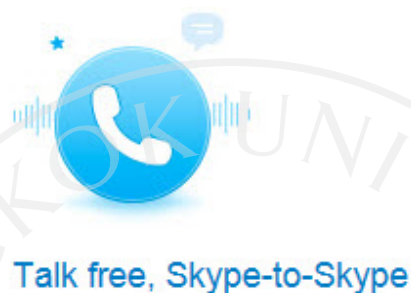
สไกป์(Skype) ถือได้ว่าเป็นผู้บุกเบิกในการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งการเชื่อมต่อจะเป็นแบบ Peer-to-Peer Voice over Internet Protocol (VoIP) เป็นการสื่อสารทางเสียงผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ โครงข่ายอื่นๆ ที่ใช้อินเทอร์เน็ตโพรโทคอล สัญญาณเสียงจะถูกตัดแบ่งเป็นแพ็คเก็ตวิ่งผ่านไปบนโครงข่ายที่ใช้สำหรับการสื่อสารข้อมูลทั่วไป แทนการใช้วงจรเฉพาะตามวิธีการสื่อสารในระบบโทรศัพท์แบบดั้งเดิมข้อดีของวีโอไอพีก็คือการสามารถใช้โครงข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถให้บริการได้ในอัตราค่าบริการที่ถูกลงมาก (“Skype กับ โลก VoIP”, 2554, หน้า. 19)

## ประเภทของ Skype

### Calling

Skype-to-Skype: เป็นการติดต่อสื่อสารผ่านการโทรระหว่างผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) เหมือนกัน โดยไม่เสียค่าบริการ

ภาพที่ 3: ตราสินค้า Skype-to-Skype



ที่มา: ตราสินค้า *Skype-to-Skype*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skype.com/intl/en/get-skype/on-your-computer/windows>.

Phones and Mobiles: เป็นการโทรเข้าโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์มือถือผ่านทางโปรแกรมสไกป์ (Skype) โดยเสียอัตราค่าบริการในราคาถูก

ภาพที่ 4: ตราสินค้า Skype Phones and Mobiles



ที่มา: ตราสินค้า *Skype Phones and Mobiles*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/sms>.

Online Number: ผู้ใช้งานสามารถสมัครเบอร์ออนไลน์ โดยผู้ที่ต้องการจะติดต่อสามารถโทรเข้าเบอร์ออนไลน์ผ่านทางโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์มือถือ และผู้ใช้งานสามารถรับสายผ่านทางโปรแกรมสไกป์(Skype) ในกรณีที่ผู้ใช้งานไม่ได้รับสาย ผู้ติดต่อสามารถฝากข้อความเสียงได้ โดยอัตราค่าบริการอยู่ที่ 17.25 ยูโร/3เดือน (อัตราค่าบริการนี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

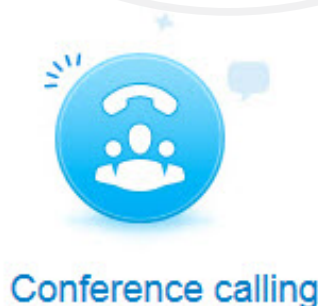
ภาพที่ 5: ตราสินค้า Skype Online Number



ที่มา: ตราสินค้า Skype Online Number. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/caller-identification>.

Conference Calls: เป็นการติดต่อสื่อสารผ่านการโทรระหว่างผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) เหมือนกันหรือโทรเข้าเบอร์โทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อ (สำหรับผู้ที่ใช้บริการสไกป์แบบชำระเงิน) โดยสามารถประชุมสายหรือสร้างกลุ่มขึ้นมา ทำให้สามารถคุยพร้อมกันหลาย ๆ คนได้ในคราวเดียว และไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ภาพที่ 6: ตราสินค้า Skype Conference Calls



ที่มา: ตราสินค้า Skype Conference Calls. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/features/skype-to-skype-calls-9.jpg>.

Skype To Go Number: ผู้ใช้งานสามารถโทรไปยังต่างประเทศ โดยผ่านทางโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์มือถือ ในอัตราค่าบริการของสไกป์(Skype) โดยผู้ให้บริการต้องสมัคร Skype To Go Number และใส่หมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อ ได้จำนวนสูงสุด 9 หมายเลข ซึ่งต้องอยู่ในเขตรหัสพื้นที่ที่ได้เลือกไว้ หลังจากนั้นสไกป์ (Skype) จะทำการแปลงหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการจะติดต่อให้เป็นเบอร์ของสไกป์(Skype) และผู้ให้บริการสามารถนำเบอร์ของสไกป์(Skype) ไปโทรหาผู้ที่ต้องการจะติดต่อ ผ่านทางโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์มือถือได้ตามปกติ โดยคิดอัตราค่าบริการของสไกป์(Skype) ซึ่งจะถูกลงกว่าการโทรปกติ

ภาพที่ 7: ตราสินค้า Skype To Go Number



ที่มา: ตราสินค้า *Skype To Go Number*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/call-phones-and-mobiles>.

#### Video

Video Calling: ผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์(Skype) สามารถสนทนากันแบบเห็นหน้าผ่านทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และโทรทัศน์ (ในรุ่นที่รองรับ) โดยไม่เสียค่าบริการ

ภาพที่ 8: ตราสินค้า Skype Video Calling



ที่มา: ตราสินค้า *Skype Video Calling*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/skype-to-skype-calls>.

Group Video Calling: ผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์(Skype) สามารถสนทนากันแบบเห็นหน้าได้พร้อม ๆ กัน สูงสุดจำนวน 5 คน ผ่านทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และโทรศัพท์ (ในรุ่นที่รองรับ) ทดลองใช้ฟรี 7 วัน และสามารถสมัครใช้งานตามอัตราค่าบริการที่กำหนด

ภาพที่ 9: ตราสินค้า Skype Group Video Calling



ที่มา: ตราสินค้า *Skype Group Video Calling*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/send-files>.

Screen Sharing: ผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์(Skype) สามารถแบ่งปันหน้าจอให้คู่สนทนาหรือกลุ่มเห็นได้ ทำให้คู่สนทนาสามารถเห็นหน้าจอคอมพิวเตอร์ของเราได้ โดยไม่เสียค่าบริการเพิ่มเติม

ภาพที่ 10: ตราสินค้า Skype Screen Sharing



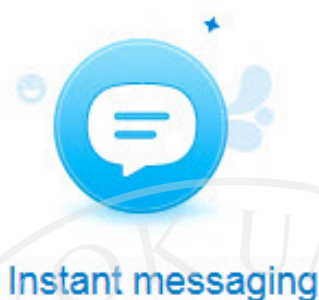
ที่มา: ตราสินค้า *Skype Screen Sharing*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/features/instant-messaging-8.jpg>.

## Messaging



Instant Messaging: ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความส่งถึงคู่สนทนาหรือกลุ่ม ผ่านทางโปรแกรมสไกป์(Skype) ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

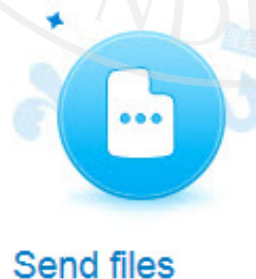
ภาพที่ 11: ตราสินค้า Skype Instant Messaging



ที่มา: ตราสินค้า *Skype Instant Messaging*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/features/skype-to-skype-calls-8.jpg>.

Send Files: ผู้ใช้งานสามารถส่งไฟล์เอกสาร รูปภาพ เพลง หรืองานที่จะนำเสนอให้กับคู่สนทนาหรือกลุ่มได้ โดยไม่จำกัดขนาดของไฟล์ที่ต้องการส่ง และไม่เสียค่าใช้จ่าย

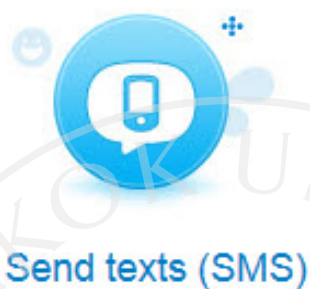
ภาพที่ 12: ตราสินค้า Skype Send Files



ที่มา: ตราสินค้า *Skype Send Files*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/features/instant-messaging-7.jpg>.

Sending SMS: ผู้ใช้งานสามารถสมัครบริการของสไกป์(Skype) เพื่อส่งข้อความไปยังโทรศัพท์มือถือของผู้ที่ต้องการจะติดต่อ โดยอัตราค่าบริการเริ่มต้นที่ 4.4 ยูโร เซนต์/ข้อความ (อัตราค่าบริการนี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

ภาพที่ 13: ตราสินค้า Skype Sending SMS



ที่มา: ตราสินค้า Skype Sending SMS.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/facebook>.

Facebook: สไกป์(Skype) และ Facebook ได้ร่วมมือกัน ทำให้สามารถเล่น Facebook ผ่านทางสไกป์(Skype) ได้ และสามารถเล่นสไกป์(Skype) Video Calling ผ่านทาง Facebook ได้เช่นกัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ภาพที่ 14: ภาพความร่วมมือกันระหว่าง Skype และ Facebook



ที่มา: ภาพความร่วมมือกันระหว่าง Skype และ Facebook.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skype.com/intl/en/home>.

### Managing

Skype Manager: เหมาะสำหรับนำไปใช้กับธุรกิจทุกขนาด เพื่อช่วยในการบริหารธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเจ้าของธุรกิจสามารถสมัคร Skype Manager และทำการชำระค่าบริการ โดยอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับฟังก์ชันที่เลือกใช้ และพนักงานในบริษัทสามารถนำสไกป์(Skype) ไปใช้โทรติดต่อกับลูกค้าหรือประชุมได้ โดยเจ้าของธุรกิจสามารถจัดการใช้งานของสไกป์ (Skype) ได้ ทำให้มั่นใจได้ว่าพนักงานในบริษัทจะใช้สไกป์(Skype) เพื่อการทำงานอย่างแท้จริง

ภาพที่ 15: ตราสินค้า Skype Manager



ที่มา: ตราสินค้า Skype Manager.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/online-number>.

Skype Connect: สามารถโทรไปประเทศสหรัฐอเมริกาโดยผ่านการติดตั้งสไกป์(Skype) กับโทรศัพท์ที่โต๊ะทำงาน โดยคิดอัตราค่าบริการเพียง 0.81 ยูโร เซนต์/นาที (อัตราค่าบริการนี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)และคิดค่าช่องสัญญาณ 5.69 ยูโร/เดือน (อัตราค่าบริการนี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) โดยสามารถเช็คค่าใช้จ่ายจากการโทรได้ ทำให้สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายจากการโทรผ่านทางสไกป์(Skype) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพที่ 16: ตราสินค้า Skype Connect



ที่มา: ตราสินค้า Skype Connect.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skype.com/intl/en/business/skype-connect>.

## เทคโนโลยีที่รองรับ

คอมพิวเตอร์ (Computer): ระบบปฏิบัติการที่รองรับ เช่น Windows, Windows (Business), Mac และ Linux

ภาพที่ 17: ตัวอย่างระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่รองรับ โปรแกรม Skype



ที่มา: *Skype for Windows and Skype for Mac*. (n.d.) Retrieved December 22, 2011, from <http://www.skype.com/intl/en/support/user-guides>.

โทรศัพท์มือถือ (Mobile): Android, iPhone, Symbian, iPad, Skype on 3 และอื่นๆ

ภาพที่ 18: ตัวอย่างโทรศัพท์มือถือที่รองรับ โปรแกรม Skype



ที่มา: *โทรศัพท์มือถือที่รองรับ โปรแกรม Skype*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skype.com/intl/en/get-skype>.

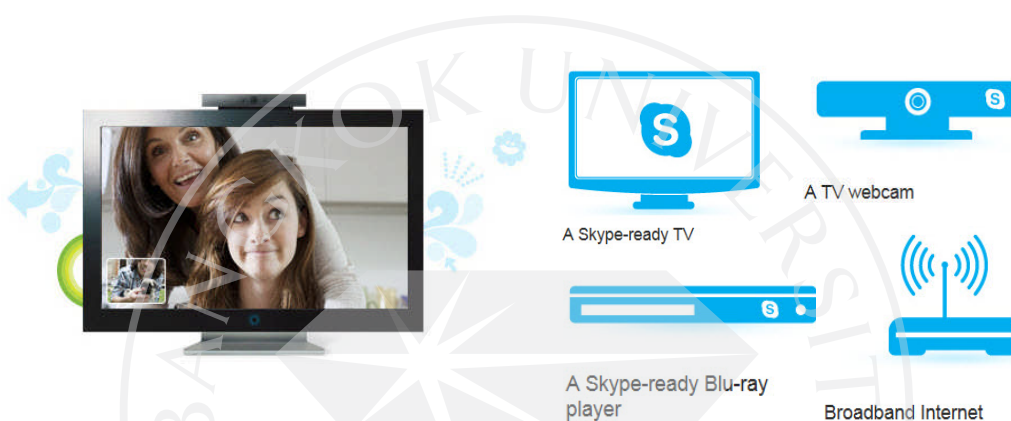
โทรทัศน์ (TV): SamSung, Sony และ Panasonic เป็นต้น โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

1. โปรแกรมสไกป์(Skype) ที่ติดตั้งในโทรทัศน์พร้อมใช้งาน
2. โปรแกรมสไกป์(Skype) ที่ติดตั้งในโทรทัศน์พร้อมใช้งาน โดยต้องติดตั้งทีวีเว็บแคม

3. ติดตั้งเครื่อง Blu-ray ของสไกป์(Skype) และทีวีเว็บแคม เพื่อการเล่นสไกป์(Skype) บนโทรทัศน์

\*\*หมายเหตุ – ต้องเป็น Smart TV เท่านั้น และเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Internet) ในการใช้งานสไกป์(Skype) ผ่านโทรทัศน์

ภาพที่ 19: ตัวอย่างอุปกรณ์ที่ติดตั้งกับโทรทัศน์เพื่อใช้งาน โปรแกรม Skype



ที่มา: อุปกรณ์ที่ติดตั้งกับโทรทัศน์เพื่อใช้งาน โปรแกรม Skype.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก<http://www.skype.com/intl/en/get-skype/on-your-tv/skype-blu-ray-and-tv>.

#### อัตราค่าบริการ

**Pay As You Go** – 1.9 ยูโร เซนต์/นาที (2.2 ยูโร เซนต์ รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

เหมาะสำหรับการโทรไปยังโทรศัพท์หรือโทรศัพท์มือถือ และสามารถเลือกประเภทการใช้บริการของสไกป์ (Skype) ที่ต้องการได้ ผ่านทาง Skype Credit

- โทรเข้าโทรศัพท์หรือโทรศัพท์มือถือ
- ส่งข้อความ (SMS)
- โอนสายเรียกเข้า

ภาพที่ 20: อัตราค่าบริการ Skype Pay As You Go



## Pay As You Go

ที่มา: อัตราค่าบริการ *Skype Pay As You Go*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/prices/prices-payg.jpg>.

**Subscriptions** – 0.9 ยูโร เซนต์/นาที (1 ยูโร เซนต์ รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

เหมาะสำหรับผู้ที่ติดต่อไปยังต่างประเทศเป็นประจำ โดยได้อัตราค่าบริการของสไกป์ (Skype) ซึ่งถูกกว่าอัตราค่าบริการโดยปกติ

- อัตราค่าบริการในการโทรที่ถูกกว่า
- เลือกการโทรแบบไม่จำกัดได้
- ได้อัตราค่าบริการที่ดีที่สุดกับการสมัครสมาชิกราย 3 เดือน และ 12 เดือน

ภาพที่ 21: อัตราค่าบริการ Skype Subscriptions



## Subscriptions

ที่มา: อัตราค่าบริการ *Skype Subscriptions*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/prices/prices-pay-monthly.jpg>.

**Skype Premium** – 2.99 ยูโร/เดือน (3.44 ยูโร รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการสนทนาแบบเห็นหน้าพร้อมกันเป็นกลุ่ม โดยสามารถสนทนาแบบเห็นหน้าได้ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป

- Group Video Calling

- สนทนาแบบถ่ายทอดสด
- สามารถจ่ายเป็นรายวันหรือรายเดือนแบบสมัครสมาชิก

ภาพที่ 22: อัตราค่าบริการ Skype Premium



ที่มา: อัตราค่าบริการ *Skype Premium*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/prices/prices-skype-premium.jpg>.

#### วิธีชำระค่าบริการ

1. PayPal
2. Diners, MasterCard หรือ Visa
3. Moneybookers
4. โอนผ่านทางธนาคาร (Bank Transfer)
5. จ่ายเงินสด (PayByCash)

ภาพที่ 23: ตัวอย่างวิธีชำระค่าบริการ Skype



ที่มา: วิธีชำระค่าบริการ *Skype*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.skype.com/intl/en/prices/ways-to-pay>.

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎี และความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพนั้น ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้หลายท่าน โดยจะหมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ สำหรับความหมายในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

จิรัช วิระสยสุรพล ราชภัฏจารักษ์ และสุรพันธ์ ทับสุวรรณ (2546, หน้า532) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหาร ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน(คน)เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงานและผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

ดินปรัชญพฤทธิ (2538, หน้า130) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคลากรลง ในขณะที่ต้องเพิ่มความมั่นคง ความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากยิ่งขึ้น

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2549, หน้า207) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัดในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ดังเคอร์(Drucker, 1979)มีกล่าวไว้สั้น ๆ ว่า“ประสิทธิภาพคือการกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (Doing Things Right) ประสิทธิภาพมี 2 อย่าง ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost Efficiency) กับ ประสิทธิภาพด้านเวลา (Time Efficiency)”

มิลเลท(Millett, 1954, p.4) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ(Efficiency) เป็นผลการปฏิบัติงานที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน เหล่านั้น(Human Satisfaction and Benefit Produced) พิจารณาได้จากสิ่งเหล่านี้ คือ

- 1.การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- 2.การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service)
- 3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

สมยศ นาวิการ (2525, หน้า5) ได้ให้แนวคิด เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นเกิดจากอิทธิพลของปัจจัย 7 ประการ คือ



1. กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งในองค์การ  
 2. โครงสร้าง คือ โครงสร้างขององค์การที่มีความเหมาะสม จะสามารถมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานได้

- 3.ระบบ คือ ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
- 4.แบบ คือ แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย
- 5.บุคลากรผู้ร่วมองค์การ
- 6.ความสามารถ
- 7.ค่านิยม คือ ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

วรจิตร หนองแก (2540, อ้างใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า15-16) ได้ให้แนว คิดที่ เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นได้เป็นพฤติกรรมอย่าง หนึ่งที่ได้แสดงออกมา และสามารถวัดได้ด้วยการกำหนดเป็นตัวเลขตามเกณฑ์ต่าง ๆ ตาม พฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดโดยอัตนัย (Subject Method) หมายถึง การที่กำหนดตัวเลขกับพฤติกรรม อาศัย ความsekเป็นเกณฑ์ เป็นการตอบตามความรู้สึกของผู้สังเกต ไม่ถือว่าเป็นการตอบผิดหรือถูก มี มาตรฐานวัด 4 ประเภท ได้แก่ มาตรฐานจัดประเภท จัดอันดับ มาตรฐานขั้นและอันตรายภาคส่วน

2. วิธีวัดโดยปรนัย (Object Method) หมายถึง การที่กำหนดตัวเลขกับพฤติกรรม ตาม หลักเกณฑ์ภายนอกที่แน่นอน 4 วิธี คือ การวัดความถี่ เวลา ความแรงและระยะทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่นำเสนอ สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แม้จะปฏิบัติงานในตำแหน่งเดียวกันก็ตาม เป็นผลมาจาก สภาพทางร่างกาย จิตใจ ระดับการศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัด ต่าง ๆ โดยมีปัจจัยที่ สันับสนุน คือการอบรม การให้ความรู้ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่ง ด้วย

ไซมอน (Simon, 1976, p. 180) ให้ทัศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกัน คือ ถ้า พิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพนี้จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วย ปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์การของรัฐก็ควรบอกความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไป ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ดังนี้

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

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุนสำหรับการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพ ในวงราชการจึงหมายรวมถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมจึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำการประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ (อุทัย หิรัญ โด, 2525, หน้า123)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุดโดยที่ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าของทรัพยากรที่ใช้ไป(ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2535, น.314)

ประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย และมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้อาจคลาดเคลื่อนได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงด้านคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไร หรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย(จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2530, หน้า70)

ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman, 1993 อ้างใน คทาฐ พรหมายน, 2545, หน้า9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และขอผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 4ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

รพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณะชญ (2510, หน้า5) ได้อธิบายความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า6) ได้อธิบายถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามความคาดหมายไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ พิจารณาได้จาก ผลงาน

ชูปกาญจนประกร (2540, หน้า40) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการ และบอกความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในรอบ ประชาธิปไตย ในอันที่จะให้บริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการได้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารประเทศ และต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538, หน้า12) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า มีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ พิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การ ใช้จ่ายทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คู่มีค่า และ เกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์(Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่ พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538, หน้า6-7) ได้เสนอ แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการ บริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่า ประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง ระบุการทำงาน ที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่ง ที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถ ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อ ยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่าย ขององค์การด้านบุคคลากร มีการกระจายอำนาจตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่
2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์การเป็นหลักสำคัญ

ในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ  
 ริงชัย สันติวงษ์ (2526, หน้า198)นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทางด้านการ  
 บริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของ  
 ตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอ  
 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of  
 Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน ไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือ  
 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่  
 น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบเกอร์และนูฮาลเซอร์ (Becker&Neuhauser, 1975 อ้างใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า  
 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency)  
 โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็น  
 ปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุ  
 เป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดัง  
 แบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low Task

Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบเกอร์และนูฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser, 1975 อ้างใน คทาวิฐ พรหมายน, 2545, หน้า 12) ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคาส์ (Katz & Kahn, 1978, pp. 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาของค์การระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์ (2527 อ้างใน คทาวิฐ พรหมายน, 2545, หน้า 15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่

ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิด และทฤษฎีที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ทิพาดี เมฆสวรรค์(2538, หน้า2) มาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็น แบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน และตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการวัด โดยแบ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) และประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซาราห์ และแอนดี้ (Sarah & Andy, 2010, pp. 264-273) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเพื่อใช้โปรแกรม Skype เป็นบริการให้ข้อมูลอ้างอิงสำหรับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ต่างประเทศ โดยพบว่า การใช้โปรแกรม Skype ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ฟรีสำหรับการประชุมทางวิดีโอช่วยให้บรรณารักษ์นำเสนอบริการให้ข้อมูลอ้างอิงกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และปราศจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ ทำให้ไม่เกิดต้นทุน และด้วยความสามารถที่เพิ่มขึ้นของโปรแกรม Skype ห้องสมุดจึงสามารถนำเสนอการอ้างอิงแบบดั้งเดิมและการเรียนการสอนในรูปแบบนอกตำราได้ (Wang & Tremblay, 2009, pp. 85-171) นอกจากนี้ Ohio University Librarian Char Booth ได้ใช้โปรแกรม Skype ในการประกาศแจ้งข่าวสาร และนำเสนอการประชุมกับเพื่อนร่วมงานในต่างประเทศ (Signorelli, 2008, p. 32) และให้บริการข้อมูลอ้างอิงกับผู้สนับสนุนผ่านทางโปรแกรม Skype ในห้องสมุด (Booth, 2008, pp. 65-147)

วู (Woo, 2006, pp. A28-A30) ได้ให้ความกระจ่างว่า นักศึกษาใช้โปรแกรม Skype ในการเชื่อมต่อกับครอบครัวและเพื่อน ในขณะที่กำลังศึกษาอยู่ในต่างประเทศ นอกจากการเข้าถึงเครือข่ายส่วนบุคคลของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในต่างประเทศแล้ว ยังสามารถประยุกต์ใช้กับเครือข่ายทางวิชาการของพวกเขาได้อีกด้วย การเชื่อมต่อระหว่างบ้าน สถานศึกษา และนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่

ต่างประเทศ มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับความสำเร็จของนักศึกษาในการปรับตัวให้ชินกับสภาพแวดล้อมใหม่ (Wang & Tremblay, 2009, pp. 85-171)

ในการนำโปรแกรม Skype มาใช้ในด้านวรรณกรรม ช่วยให้นักเขียนติดต่อกับผู้อ่านได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ตัวอย่างของโรงเรียนที่เป็นเจ้าภาพการเข้าเยี่ยมของนักเขียนผ่านทางโปรแกรม Skype แม้ว่าจะพบความบกพร่องของเทคโนโลยีเป็นบางครั้ง และบางส่วนตั้งคำถามบุคคลสำหรับการประชุมแบบตัวต่อตัว ทั้งนักเรียนและนักเขียนยังนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ และพบว่าเป็นวิธีที่สะดวกในการติดต่อสื่อสาร (Messner, 2010, pp. 4-42) นอกจากนี้ สำนักพิมพ์ยังมีการเริ่มต้นการทดสอบใช้โปรแกรม Skype เพื่อให้ให้นักเขียนเข้าถึงคลังหนังสือได้ ซึ่งเป็นวิธีการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (Rosen, 2009, pp. 3-22)

### สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1 การประยุกต์ใช้โปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (H1)**

H1.1 การประยุกต์ใช้ Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

H1.2 การประยุกต์ใช้ Conference Calls ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

H1.3 การประยุกต์ใช้ Video Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

H1.4 การประยุกต์ใช้ Screen Sharing ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

H1.5 การประยุกต์ใช้ Instant Messaging ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

H1.6 การประยุกต์ใช้ Send Files ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

**สมมติฐานที่ 2 การประยุกต์ใช้โปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านกระบวนการบริหาร (H2)**

H2.1 การประยุกต์ใช้ Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านกระบวนการบริหาร

H2.2 การประยุกต์ใช้ Conference Calls ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร

H2.3 การประยุกต์ใช้ Video Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร

H2.4 การประยุกต์ใช้ Screen Sharing ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร

H2.5 การประยุกต์ใช้ Instant Messaging ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร

H2.6 การประยุกต์ใช้ Send Files ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร

**สมมติฐานที่ 3 การประยุกต์ใช้โปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ (H3)**

H3.1 การประยุกต์ใช้ Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

H3.2 การประยุกต์ใช้ Conference Calls ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

H3.3 การประยุกต์ใช้ Video Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

H3.4 การประยุกต์ใช้ Screen Sharing ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

H3.5 การประยุกต์ใช้ Instant Messaging ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

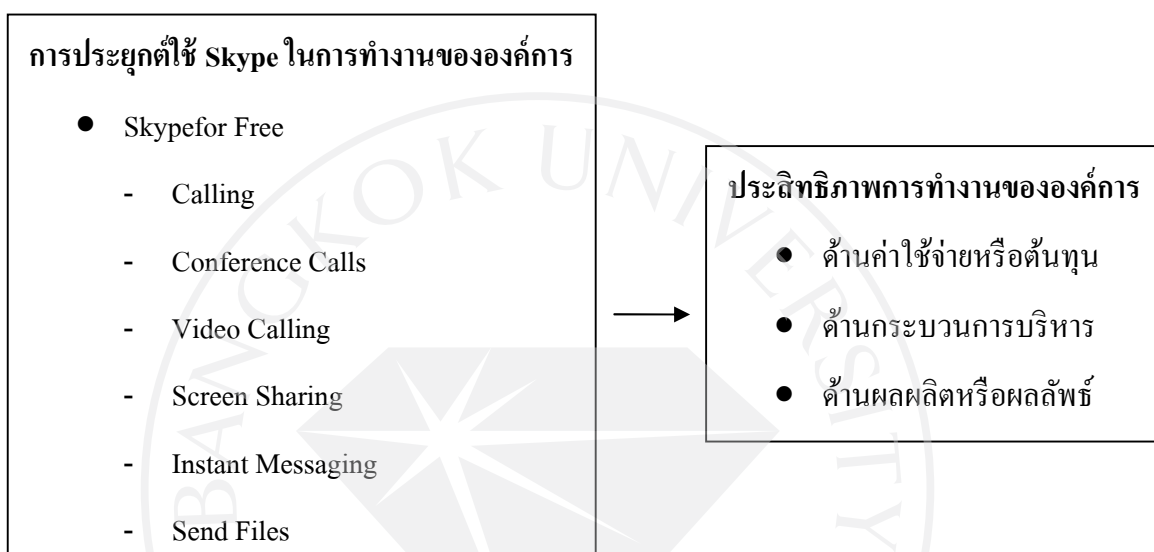
H3.6 การประยุกต์ใช้ Send Files ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์



### กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

การศึกษาวิจัยการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร มีกรอบแนวคิด ดังนี้

ภาพที่ 24: กรอบแนวคิดในการวิจัย



### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง“การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร”ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- ประเภทของงานวิจัย
- กลุ่มประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- การทดสอบเครื่องมือ
- วิธีการเก็บข้อมูล
- วิธีการทางสถิติ

#### ประเภทของงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร”เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### กลุ่มประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรของบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 832 คน และบริษัท เอ็น โซ โก้ (ประเทศไทย) จำกัดจำนวน 351 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็น โซ โก้ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้ Skype ในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่างดังนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากร ( $n$ ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % เมื่อยอมให้มีความคลาดเคลื่อน ( $e$ ) ของการประมาณค่าเฉลี่ยเกิดขึ้นได้ในระดับ  $\pm 10\%$  ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

(ศิริชัยกาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข, 2551, หน้า151) โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) จากบุคลากรของบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้ Skype ในการทำงาน โดยจะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 200 คน และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 200 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

- Skype for free
- Calling
- Conference calls
- Video calling
- Screen sharing
- Instant messaging
- Send files

#### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

- ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน
- ด้านกระบวนการบริหาร
- ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

### นิยามเชิงปฏิบัติการ

Calling หมายถึง การติดต่อสื่อสารผ่านการโทรระหว่างผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) เหมือนกัน โดยไม่เสียค่าบริการ

Conference Calls หมายถึง การติดต่อสื่อสารผ่านการโทรระหว่างผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) เหมือนกันโดยสามารถประชุมสายหรือสร้างกลุ่มขึ้นมา ทำให้สามารถสนทนาพร้อมกันหลาย ๆ คนได้ในคราวเดียว และไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

Video Calling หมายถึงผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) สามารถสนทนากันแบบเห็นหน้าผ่านทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และโทรทัศน์ (ในรุ่นที่รองรับ) โดยไม่เสียค่าบริการ

Screen Sharing หมายถึงผู้ใช้งานโปรแกรมสไกป์ (Skype) สามารถแบ่งปันหน้าจอให้คู่สนทนาหรือกลุ่มเห็นได้ ทำให้คู่สนทนาสามารถเห็นหน้าจอคอมพิวเตอร์ของเราได้ โดยไม่เสียค่าบริการเพิ่มเติม

Instant Messaging หมายถึงผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความส่งถึงคู่สนทนาหรือกลุ่มผ่านทางโปรแกรมสไกป์ (Skype) ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

Send Files หมายถึงผู้ใช้งานสามารถส่งไฟล์เอกสาร รูปภาพ เพลง หรืองานที่จะนำเสนอให้กับคู่สนทนาหรือกลุ่มได้ โดยไม่จำกัดขนาดของไฟล์ที่ต้องการส่ง และไม่เสียค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหาร ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน(คน)เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงานและผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน(จิร โโชค วีระสย และคณะ, 2546, หน้า532)

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปหรือประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ที่เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-end Questions) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ประเภทการใช้งาน Skype ปัจจัยที่เลือกใช้ Skype ระยะเวลาที่เริ่มใช้ Skype จนถึงปัจจุบัน ความถี่ในการใช้ Skype และประเภทของผู้รับปลายทางจากการใช้ Skype

- แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) โดยเลือกตอบข้อที่เป็นจริงที่สุดและข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ประเภทการใช้งาน Skype โดยมีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ Skype ในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ Skype ในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ Skype ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ Skype ในการทำงานอยู่ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ Skype ในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

- แบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 4 ข้อ โดยคำถามแต่ละข้อ แสดงประเภทของข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้ต่อไป

- ข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ ปัจจัยที่เลือกใช้ Skype และประเภทของผู้รับปลายทางจากการใช้ Skype

- ข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ ระยะเวลาที่เริ่มใช้ Skype และความถี่ในการใช้ Skype

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับมีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์อยู่ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์อยู่ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

#### การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยได้ดำเนินการใน 2 ลักษณะคือ (1) การตรวจสอบความตรง (Validity) ประกอบด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และ (2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมีดังนี้

**การตรวจสอบความตรง (Validity)** เพื่อให้เกิดความแม่นยำของเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือสิ่งที่เครื่องมือควรจะวัดและคะแนนที่ได้จากเครื่องมือที่มีความตรงสูงสามารถบอกถึงสภาพที่แท้จริงและพยากรณ์ได้ถูกต้องแม่นยำ(สุวิมล ตีรกานันท์, 2548, หน้า166) แบบสอบถามจึงต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องในด้านภาษาในเชิงเนื้อหา

**ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)** ความตรงเชิงเนื้อหาหมายถึงคุณภาพของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นมีความถูกต้องตรงตามเนื้อเรื่องที่ต้องการวัดหรือวัดได้ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมด (วัลลภ ลำพาย, 2547, หน้า115) เป็นความตรงที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ตรวจสอบเนื้อหาของเครื่องมือว่าเนื้อหาของข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหาของตัวแปรที่ต้องการวัดหรือไม่ความตรงชนิดนี้นิยมใช้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นๆตรวจสอบโดยการพิจารณาจากนิยามเชิงทฤษฎีนิยามเชิงปฏิบัติการและตารางแสดงประเด็นหลักและประเด็นย่อยหรือพฤติกรรมบ่งชี้ควบคู่กับข้อคำถามว่าเครื่องมือที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมดหรือไม่ (สุวิมล ตีรกานันท์, 2546, หน้า137-138)

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจะต้องดำเนินการก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎีนิยามเชิง

ปฏิบัติการ โครงสร้างการสร้างข้อคำถามควบคู่กับแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องการให้โครงสร้างข้อคำถามแก่ผู้เชี่ยวชาญทำให้ผู้เชี่ยวชาญทราบที่มาของข้อคำถามแต่ละข้อว่ามาจากประเด็นใดครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องนั้นหรือไม่จำนวนผู้เชี่ยวชาญควรมีตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปเพื่อหลีกเลี่ยงความคิดเห็นที่แบ่งเป็น 2 ขั้ว(สุวิมล ติรภานันท์, 2546, หน้า137-138)ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องหลังจากนั้นจึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่านก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎีนิยามเชิงปฏิบัติการและโครงสร้างการสร้างข้อคำถามควบคู่กับเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องผู้เชี่ยวชาญกรอผลการพิจารณาผู้วิจัยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นที่ต้องการทราบจากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหาซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้นดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index--IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับคือ

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

หลังจากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสมการ

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม

$n$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด (สุวิมล ติรภานันท์, 2548, หน้า166)

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไข

ผลจากการทำ IOC ไม่มีการปรับลดข้อคำถาม ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ยังได้ให้ทัศนคติและข้อเสนอแนะในการปรับ และแก้ไขคำพูดในบางคำถาม เพื่อสื่อความหมายที่ตรงกับความหมายในนิยามศัพท์ปฏิบัติการ และนิยามเชิงทฤษฎี

**การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)** โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่ถูกใช้ในการวัดค่าความเที่ยงอย่างกว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของมาตรวัดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาฯ ควรมีค่าในระดับ .70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006, p. 137) ในการตรวจสอบความเที่ยงผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงทั้งข้อมูลทดลองใช้ ( $n = 30$ ) และข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงจากบุคลากรของบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้ Skype ในการทำงาน ( $n = 400$ ) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลทดลองใช้ ( $n = 30$ ) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงผู้วิจัยไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร เนื่องจากเป็น *Try-out* และข้อคำถามมีความสำคัญ อีกทั้งผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนดคือมากกว่า 0.6 และค่า Corrected Item-Total Correlation ไม่มีค่าใดที่ต่ำกว่า 0.3 ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออก ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของข้อมูลทดลอง แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ตารางการแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลอง ( $n = 30$ )

มิติหรือตัวแปร	จำนวนตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาถ้าตัวชี้วัดถูกตัดทิ้ง	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (EFF)	7	EFF1	.474	.824	.831
		EFF2	.361	.838	
		EFF3	.731	.782	
		EFF4	.628	.801	
		EFF5	.528	.819	
		EFF6	.561	.812	
		EFF7	.775	.773	

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 1 (ต่อ): ตารางการแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับ ข้อมูลทดลอง ( $n = 30$ )

ประสิทธิภาพการทำงาน	7	EFF8	.694	.864	
ด้านกระบวนการบริหาร (EFF)		EFF9	.656	.868	
		EFF10	.700	.862	
		EFF11	.544	.881	
		EFF12	.716	.860	
		EFF13	.736	.858	
		EFF14	.656	.868	.883
ประสิทธิภาพการทำงาน	7	EFF15	.598	.884	
ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ (EFF)		EFF16	.745	.867	
		EFF17	.617	.882	
		EFF18	.726	.869	
		EFF19	.703	.872	
		EFF20	.615	.883	
		EFF21	.814	.857	.890

สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริง ( $n = 400$ ) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริงพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า Corrected Item-Total Correlation มากกว่า 0.3 และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงมากกว่า 0.6 ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บจริง แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ตารางการแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง ( $n = 400$ )

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาถ้าตัวชี้วัด ถูกตัดทิ้ง	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (EFF)	7	EFF1	.530	.862	.867
		EFF2	.485	.867	
		EFF3	.748	.832	
		EFF4	.723	.836	
		EFF5	.658	.846	
		EFF6	.672	.844	
		EFF7	.659	.846	
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการบริหาร (EFF)	7	EFF8	.694	.859	.880
		EFF9	.616	.869	
		EFF10	.626	.868	
		EFF11	.611	.869	
		EFF12	.732	.856	
		EFF13	.770	.848	
		EFF14	.625	.869	
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ (EFF)	7	EFF15	.791	.886	.907
		EFF16	.758	.890	
		EFF17	.489	.915	
		EFF18	.752	.890	
		EFF19	.795	.885	
		EFF20	.738	.892	
		EFF21	.732	.892	

## วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ใช้ Skype ในการทำงานของบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนพ.ศ. 2554 จนถึงเดือนธันวาคมพ.ศ. 2554 รวมเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 1 เดือน

**ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล** รายละเอียดของขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วดำเนินการถ่ายเอกสาร

แบบสอบถาม จำนวน 500 ชุด

ขั้นที่ 2 เริ่มแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ใช้ Skype ในการทำงานของบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้ทำการวิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเอง

ขั้นที่ 3 ประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมาว่ามีความสมบูรณ์ และมีจำนวนครบตามที่ได้ออกแบบไว้คือ 400 ชุดหรือไม่ โดยแบ่งเป็นบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 200 ชุด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 200 ชุด หากยังไม่ครบผู้วิจัยก็จะดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจนครบตามจำนวนต่อไป

## วิธีการทางสถิติ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Program for Social Science) Version 13

1.1 ข้อมูลทั่วไปหรือประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้เป็นการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

1.2 การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

- ประเภทการใช้งาน Skype สถิติที่ใช้คือการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- ปัจจัยที่เลือกใช้ Skype ประเภทของผู้รับปลายทางจากการใช้ Skype ระยะเวลาที่เริ่มใช้ Skype และความถี่ในการใช้ Skype สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร สถิติที่ใช้ทดสอบคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



## บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ผู้วิจัยรายงานผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้สถิติแบบพหุตัวแปร (Multivariate Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปหรือประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปหรือประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปหรือประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้โดยหาค่าการแจกแจงความถี่และร้อยละซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: ข้อมูลทั่วไปหรือประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้ Skype ในการทำงาน ( $n = 400$ )

ตัวแปร/ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	135	33.8
หญิง	265	66.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3 (ต่อ): ข้อมูลทั่วไปหรือประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้  
Skype ในการทำงาน( $n = 400$ )

ตัวแปร/ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ (%)
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2	0.5
21-30 ปี	265	66.3
31-40 ปี	116	29.0
41-50 ปี	15	3.8
51-60 ปี	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	296	74.0
สมรส	86	21.5
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	18	4.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญา/ปวส.	2	0.5
ปริญญาตรี	338	84.5
ปริญญาโท	60	15.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	344	86.0
เลขานุการ	5	1.3
หัวหน้าแผนก	20	5.0
ผู้บริหารระดับกลาง	10	2.5
อื่นๆ	21	5.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>6. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	8	2.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3 (ต่อ): ข้อมูลทั่วไปหรือประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้ Skype ในการทำงาน( $n = 400$ )

ตัวแปร/ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ (%)
10,001-30,000 บาท	265	66.3
30,001-50,000 บาท	109	27.3
50,001-100,000 บาท	17	4.3
มากกว่า 100,000 บาท	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา จากตารางที่3:พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ66.3เป็นเพศหญิงมีจำนวน 265คนและ ร้อยละ33.8เป็นเพศชายมีจำนวน135คน

ด้านอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ21-30 ปี จำนวน 265คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมามีอายุ31-40 ปี จำนวน116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0อายุ 41-50 ปีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 อายุ 51-60 ปี และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวนเท่ากันคือ2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ด้านสถานภาพพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถาน โสดจำนวน296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5และน้อย ที่สุดมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่จำนวน 18คน คิดเป็นร้อยละ4.5

ด้านระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 338คนคิดเป็นร้อยละ84.5รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน60คนคิดเป็นร้อยละ15.0 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ด้านตำแหน่งงานปัจจุบันพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน344 คน คิดเป็นร้อยละ86.0รองลงมาคือตำแหน่งงานอื่นๆ จำนวน 21คน คิดเป็นร้อยละ 5.3ตำแหน่งงานหัวหน้าแผนกจำนวน20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0ตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5และน้อยที่สุดมีตำแหน่งงานเลขานุการ จำนวน 5คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ด้านรายได้ต่อเดือนพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาทจำนวน265คน คิดเป็นร้อยละ66.3 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000

บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีรายได้ต่อเดือน 50,001 – 100,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

#### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าการแจกแจงความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4-11 และภาพที่ 25

ตารางที่ 4: ระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มใช้ Skype ในการทำงานจนถึงปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 400$ )

ระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มใช้ Skype ในการทำงานจนถึงปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 1 ปี	116	29.0
ตั้งแต่ 1-2 ปี	171	42.8
ตั้งแต่ 2-3 ปี	44	11.0
มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	69	17.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มใช้ Skype ในการทำงานจนถึงปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มใช้ Skype ในการทำงานจนถึงปัจจุบันตั้งแต่ 1-2 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มากกว่า 3 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และน้อยที่สุดคือ ตั้งแต่ 2-3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ตารางที่ 5: การใช้ Skype ในการทำงานจำนวนครั้ง โดยเฉลี่ยต่อวันของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 400$ )



การใช้ Skype ในการทำงานจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อวัน	จำนวน	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 3 ครั้ง	77	19.3
3-5 ครั้ง	103	25.8
6-9 ครั้ง	64	16.0
10-12 ครั้ง	37	9.3
มากกว่า 12 ครั้ง ขึ้นไป	119	29.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์การใช้ Skype ในการทำงานจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อวันของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 5: พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามใช้ Skype ในการทำงาน จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อวัน มากที่สุดคือ มากกว่า 12 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ 3-5 ครั้ง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 6-9 ครั้งจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และน้อยที่สุดคือ 10-12 ครั้ง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตารางที่ 6: ประเภทการใช้งาน Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 400$ )

ประเภทการใช้งาน Skype	จำนวน	ร้อยละ (%)
Calling	270	17.2
Conference Calls	229	14.6
Video Calling	216	13.8
Screen Sharing	149	9.5
Instant Messaging	348	22.2
Send Files	356	22.7
<b>รวม</b>	<b>1568</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ประเภทการใช้งาน Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 6: พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ Send Files มากที่สุด

จำนวน 356คน คิดเป็นร้อยละ 22.7รองลงมาคือ Instant Messaging จำนวน348 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 Calling จำนวน270 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 Conference Callsจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 Video Callingจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และน้อยที่สุดคือ Screen Sharingจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตารางที่7: ระดับการใช้งานSkype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )

ประเภทของ Skype	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า (อันดับ)
Calling (B1.1)	270	3.49	1.32	ปานกลาง (3)
Conference Calls (B1.2)	229	3.18	1.27	ปานกลาง (4)
Video Calling (B1.3)	216	3.06	1.27	ปานกลาง (5)
Screen Sharing (B1.4)	149	2.26	1.31	ต่ำ (6)
Instant Messaging (B1.5)	348	4.55	0.73	สูงมาก (1)
Send Files (B1.6)	356	3.85	0.88	สูง (2)

ผลการวิเคราะห์ระดับการใช้งานSkype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 7: พบว่า ระดับการใช้งาน Skype สูงที่สุดคือ Instant Messaging มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ใน ระดับสูงมากรองลงมาคือ Send Files มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับสูงCalling มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ใน ระดับปานกลางConference Callsมีค่าเฉลี่ย 3.18 อยู่ในระดับปานกลางVideo Calling มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุดคือ Screen Sharing มีค่าเฉลี่ย 2.26อยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่8: ปัจจัยที่เลือกใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )

ปัจจัยที่เลือกใช้ Skype ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ (%)
------------------------------------	-------	------------

มีประเภทการใช้งานที่หลากหลาย	194	10.5
วิธีใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	284	15.4
มีความน่าสนใจทำให้อยากทดลองใช้	98	5.3
ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วโลก	210	11.4
อำนวยความสะดวกในการทำงาน	266	14.4
ความคมชัดของเสียงและสัญญาณ	85	4.6
ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร	281	15.2
สามารถเห็นภาพระหว่างสนทนา	143	7.7
ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร	279	15.1
อื่นๆ	8	0.4
<b>รวม</b>	<b>1848</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ปัจจัยที่เลือกใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 8: พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้ Skype ในการทำงานเพราะวิธีใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 รองลงมาคือ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ความสะดวกในการทำงานจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วโลกจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 มีประเภทการใช้งานที่หลากหลาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 สามารถเห็นภาพระหว่างสนทนาจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 มีความน่าสนใจทำให้อยากทดลองใช้ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ความคมชัดของเสียงและสัญญาณ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และน้อยที่สุดคือ อื่นๆจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 9: ประเภทของผู้รับปลายทางจากการใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 400$ )

ประเภทของผู้รับปลายทางจากการใช้ Skypeในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ (%)
ผู้รับปลายทางอยู่ในองค์กรเดียวกัน	383	41.9
ผู้รับปลายทางอยู่ต่างองค์กร	166	18.1
ผู้รับปลายทางอยู่ในเมืองเดียวกัน	128	14.0
ผู้รับปลายทางอยู่ต่างเมือง	82	9.0
ผู้รับปลายทางอยู่ในต่างประเทศ	156	17.0
<b>รวม</b>	<b>915</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ประเภทของผู้รับปลายทางจากการใช้ Skypeในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่9:พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้Skype ในการทำงานกับผู้รับปลายทางอยู่ในองค์กรเดียวกันมากที่สุด จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9รองลงมาคือ ผู้รับปลายทางอยู่ต่างองค์กร จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ผู้รับปลายทางอยู่ในต่างประเทศ จำนวน156 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ผู้รับปลายทางอยู่ในเมืองเดียวกันจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และน้อยที่สุดคือ ผู้รับปลายทางอยู่ต่างเมือง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่10: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรจากการใช้ Skype (EFF)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า (อันดับ)
ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน	3.73	0.87	สูง
การใช้ Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ภายในประเทศ (EFF1)	4.09	1.07	สูง (2)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่10 (ต่อ): ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skypeของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )

ประสิทธิภาพการทำงานของ องค์กรจากการใช้ Skype (EFF)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า (อันดับ)
การใช้ Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้ โทรศัพท์ต่างประเทศ(EFF2)	4.31	0.97	สูง (1)
Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อ ประสานงานลูกค้า(EFF3)	3.65	1.27	สูง (4)
Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้า (EFF4)	3.36	1.21	ปานกลาง (6)
Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง(EFF5)	3.36	1.24	ปานกลาง (7)
Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประชุม (EFF6)	3.50	1.15	สูง (5)
Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อ ประสานงานภายในองค์กร (EFF7)	3.83	1.18	สูง (3)
<b>ด้านกระบวนการบริหาร</b>	3.85	0.81	สูง
การใช้ Skype ช่วยให้ท่านลดระยะเวลาในการ ทำงาน (EFF8)	3.64	1.08	สูง (6)
การใช้ Skype ช่วยอำนวยความสะดวกในการ ทำงานมากขึ้น(EFF9)	4.25	0.93	สูง (1)
ท่านสามารถส่งไฟล์งานหรือเอกสารได้ สะดวกและรวดเร็วขึ้น (EFF10)	4.00	1.06	สูง (3)
Skype ช่วยให้คุณมีช่องทางในการประชุมได้ หลากหลายมากขึ้น (EFF11)	3.80	1.04	สูง (4)
ท่านสามารถติดต่อประสานงานได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น(EFF12)	4.17	0.95	สูง (2)
การติดต่อประสานงานให้บริการลูกค้าสะดวก รวดเร็วมากขึ้น(EFF13)	3.67	1.18	สูง (5)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่10 (ต่อ): ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่าย  
หรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้  
Skypeของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 400$ )

ประสิทธิภาพการทำงานของ องค์กรจากการใช้ Skype (EFF)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า (อันดับ)
การใช้ Skype ช่วยให้คุณลดเวลาในการ เดินทาง(EFF14)	3.42	1.18	ปานกลาง (7)
<b>ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์</b>	3.55	0.91	สูง
Skype ช่วยให้งานมีคุณภาพมากขึ้น(EFF15)	3.45	1.09	ปานกลาง (4)
Skype ช่วยให้งานเสร็จทันเวลา(EFF16)	3.55	1.10	สูง (3)
Skype ช่วยให้คุณมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานมากขึ้น(EFF17)	4.02	0.10	สูง (1)
ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการผ่าน Skype (EFF18)	3.40	1.27	ปานกลาง (5)
Skype ช่วยให้คุณมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามาก ขึ้น(EFF19)	3.29	1.25	ปานกลาง (7)
Skype ช่วยให้การติดต่อประสานงานมี คุณภาพมากขึ้น(EFF20)	3.75	1.13	สูง (2)
Skype ช่วยให้การประชุมมีคุณภาพมากขึ้น (EFF21)	3.38	1.11	ปานกลาง (6)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้าน  
ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของ  
กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 10: พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้าน  
ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับสูง โดยการใช้ Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายใน  
การใช้โทรศัพท์ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.31 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ การใช้ Skype  
ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับสูง Skype ช่วยลด  
ค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับสูง Skype ช่วยลด  
ค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับสูง Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายใน  
การประชุม มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุด Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้า  
และ Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับสูง โดยการใช้ Skype ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.25 อยู่ในระดับสูงรองลงมาคือท่านสามารถติดต่อประสานงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย 4.17 อยู่ในระดับสูงท่านสามารถส่งไฟล์งานหรือเอกสาร ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นมีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับสูง Skype ช่วยให้ท่านมีช่องทางในการประชุมได้หลากหลายมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับสูง การติดต่อประสานงานให้บริการลูกค้าสะดวกรวดเร็วมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับสูง การใช้ Skype ช่วยให้ท่านลดระยะเวลาในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับสูงและน้อยที่สุด การใช้ Skype ช่วยให้ท่านลดเวลาในการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับสูง โดย Skype ช่วยให้ท่านมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.02 อยู่ในระดับสูงรองลงมาคือ Skype ช่วยให้การติดต่อประสานงานมีคุณภาพมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับสูง Skype ช่วยให้งานเสร็จทันเวลามีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับสูง Skype ช่วยให้งานมีคุณภาพมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการผ่าน Skype มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง Skype ช่วยให้การประชุมมีคุณภาพมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุด Skype ช่วยให้ท่านมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามากขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง

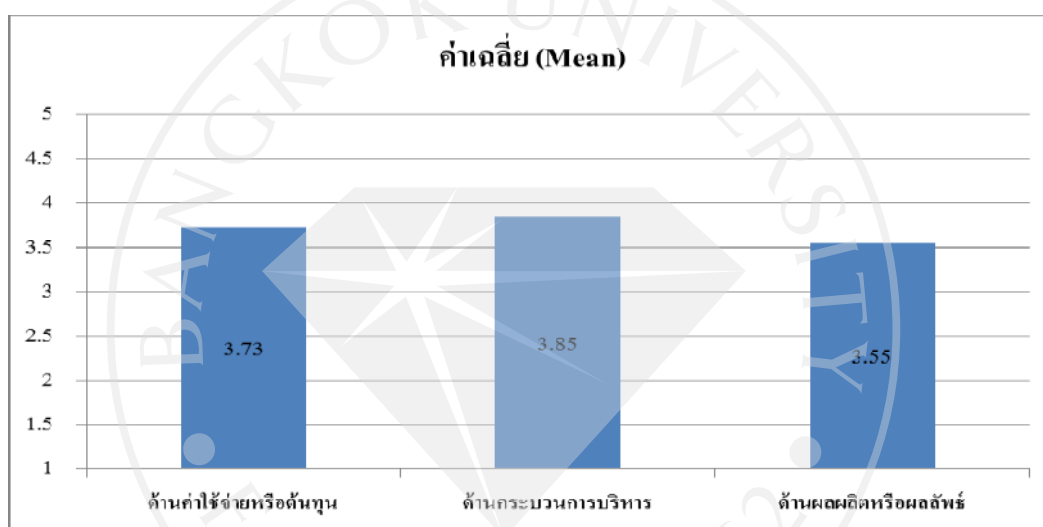
ตารางที่ 11: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน โดยรวม ด้านกระบวนการบริหาร โดยรวม และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยรวม จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 400$ )

ประสิทธิภาพการทำงานของ องค์กรจากการใช้ Skype (EFF)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า (อันดับ)
ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน	3.73	0.87	สูง(2)
ด้านกระบวนการบริหาร	3.85	0.81	สูง (1)
ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์	3.55	0.91	สูง (3)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 11: พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้าน

กระบวนการบริหารโดยรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.85 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับสูงและน้อยที่สุดคือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับสูง

ภาพที่ 25: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนโดยรวม ด้านกระบวนการบริหารโดยรวมและด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์โดยรวมจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 400$ )



ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จากภาพที่ 25: พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหารโดยรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.85 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับสูงและน้อยที่สุดคือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype



การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างโดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิธี Enter และวิธี Listwise Deletion ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 12-15

### ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

ตารางที่ 12: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 87$ )

Independent Variable	B	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.493		4.260	0.000
Calling (H1.1)	-0.037	-0.055	-0.240	0.811
Conference Calls (H1.2)	0.348	0.546	2.669	0.009
Video Calling (H1.3)	0.113	0.157	0.878	0.382
Screen Sharing (H1.4)	-0.315	-0.457	-2.888	0.005
Instant Messaging (H1.5)	-0.118	-0.112	-1.027	0.307
Send Files (H1.6)	0.319	0.288	2.631	0.010

Note:  $R^2 = 0.279$ ,  $F(6, 87) = 5.217$ , sig. = 0.000

จากตารางที่ 12: ผลจากการประมวลผลด้วย Multiple Regression Analysis สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 2.493 + 0.348X_1 - 0.315X_2 + 0.319X_3$$

โดย Y คือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่าง

$X_1$  คือ Conference Calls

$X_2$  คือ Screen Sharing

$X_3$  คือ Send Files

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.000 ถ้าพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติที่ 0.05 พบว่า Conference Calls (H1.2) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนมากที่สุด โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.546 รองลงมา คือ Send Files (H1.6) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.288 และ Screen Sharing (H1.4) มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน โดยมีค่า Beta เท่ากับ -0.457 ส่วน Calling (H1.1), Video Calling (H1.3), และ Instant Messaging (H1.5) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างได้ (Sig. > 0.05)

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.279 แสดงให้เห็นว่าชุดของตัวแปรอิสระประเภทการใช้งาน Skype ทั้งหมด 6 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนจากการใช้ Skype ร้อยละ 27.9 นอกจากนั้นเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

#### ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร

ตารางที่ 13: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหารจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 87$ )

Independent Variable	B	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.574		4.668	0.000
Calling (H2.1)	0.006	0.011	0.043	0.966
Conference Calls (H2.2)	0.106	0.191	0.861	0.392
Video Calling (H2.3)	0.183	0.293	1.506	0.136
Screen Sharing (H2.4)	-0.266	-0.445	-2.586	0.011
Instant Messaging (H2.5)	0.015	0.016	0.138	0.890
Send Files (H2.6)	0.258	0.269	2.265	0.026

Note:  $R^2 = 0.149$ ,  $F(6, 87) = 2.362$ , sig. = 0.037

จากตารางที่ 13: ผลจากการประมวลผลด้วย Multiple Regression Analysis สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 2.574 + -0.266X_1 + 0.258X_2$$

โดย Y คือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหารจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่าง

$X_1$  คือ Screen Sharing

$X_2$  คือ Send Files

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหารจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.037 ถ้าพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า Screen Sharing (H2.4) มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร โดยมีค่า Beta เท่ากับ -0.445 และ Send Files (H2.6) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.269 ส่วน Calling (H2.1), Conference Calls (H2.2), Video Calling (H2.3), และ Instant Messaging (H2.5) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหารจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างได้ (Sig. > 0.05)

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.149 แสดงให้เห็นว่าชุดของตัวแปรอิสระประเภทการใช้งาน Skype ทั้งหมด 6 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหารจากการใช้ Skype ร้อยละ 14.9 นอกจากนั้นเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

### ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

ตารางที่14: ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 87$ )

Independent Variable	B	Beta	t	Sig.
(Constant)	3.215		5.119	0.000
Calling (H3.1)	-0.284	-0.395	-1.701	0.093
Conference Calls (H3.2)	0.398	0.593	2.847	0.006
Video Calling (H3.3)	0.447	0.588	3.227	0.002
Screen Sharing (H3.4)	-0.514	-0.708	-4.390	0.000
Instant Messaging (H3.5)	0.155	0.141	1.263	0.210

ตารางที่14 (ต่อ): ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้าน (ตารางมีต่อ)

ผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม( $n = 87$ )

Independent Variable	B	Beta	t	Sig.
Send Files (H3.6)	-0.136	-0.117	-1.049	0.297

Note:  $R^2 = 0.252$ ,  $F(6, 87) = 4.540$ , sig. = 0.001

จากตารางที่ 14: ผลจากการประมวลผลด้วย Multiple Regression Analysis สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 3.215 + 0.398X_1 + 0.447X_2 + -0.514X_3$$

โดย Y คือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่าง

$X_1$  คือ Conference Calls

$X_2$  คือ Video Calling

$X_3$  คือ Screen Sharing

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.001 ถ้าพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า Conference Calls (H3.2) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์มากที่สุด โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.593 รองลงมา คือ Video Calling (H3.3) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.588 และ Screen Sharing (H3.4) มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยมีค่า Beta เท่ากับ -0.708 ส่วน Calling (H3.1), Instant Messaging (H3.5), และ Send Files (H3.6) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างได้ (Sig. > 0.05)

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.252 แสดงให้เห็นว่าชุดของตัวแปรอิสระประเภทการใช้งาน Skype ทั้งหมด 6 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ร้อยละ 25.2 นอกจากนั้นเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 15: สรุปผลนัยสำคัญทางสถิติของประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือ

ต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 87$ )

ประเภทของ Skype	ด้านค่าใช้จ่าย หรือต้นทุน	ด้านกระบวนการ บริหาร	ด้านผลผลิต หรือผลลัพธ์
Calling	X	X	X
Conference Calls	(+)	X	(+)
Video Calling	X	X	(+)
Screen Sharing	(-)	(-)	(-)
Instant Messaging	X	X	X
Send Files	(+)	(+)	X

**Note:** (+) = มีนัยสำคัญทางสถิติด้านบวก  
 (-) = มีนัยสำคัญทางสถิติด้านลบ  
 X = ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 15: ถ้าพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า Conference Calls มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ Video Calling มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ Send Files มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน และด้านกระบวนการบริหาร Screen Sharing มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ ส่วน Calling และ Instant Messaging ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

##### ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรผู้วิจัย ได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>H1การประยุกต์ใช้โปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน</b>			
<b>Multiple Regression</b>			
H1.1 การประยุกต์ใช้ Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน		0.811	ไม่มีอิทธิพล
H1.2 การประยุกต์ใช้ Conference Calls ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน		0.009	มีอิทธิพลทางบวก
H1.3 การประยุกต์ใช้ Video Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน		0.382	ไม่มีอิทธิพล
H1.4 การประยุกต์ใช้ Screen Sharing ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน		0.005	มีอิทธิพลทางลบ
H1.5 การประยุกต์ใช้ Instant Messaging ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน		0.307	ไม่มีอิทธิพล
H1.6 การประยุกต์ใช้ Send Files ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน		0.010	มีอิทธิพลทางบวก
<b>H2 การประยุกต์ใช้โปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อกระบวนการบริหาร</b>			
<b>Multiple Regression</b>			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 16 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H2.1 การประยุกต์ใช้ Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร		0.966	ไม่มีอิทธิพล
H2.2 การประยุกต์ใช้ Conference Calls ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร		0.392	ไม่มีอิทธิพล
H2.3 การประยุกต์ใช้ Video Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร		0.136	ไม่มีอิทธิพล
H2.4 การประยุกต์ใช้ Screen Sharing ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร		0.011	มีอิทธิพลทางลบ
H2.5 การประยุกต์ใช้ Instant Messaging ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร		0.890	ไม่มีอิทธิพล
H2.6 การประยุกต์ใช้ Send Files ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร		0.026	มีอิทธิพลทางบวก
<b>H3 การประยุกต์ใช้โปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์</b>	<b>Multiple Regression</b>		
H3.1 การประยุกต์ใช้ Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์		0.093	ไม่มีอิทธิพล

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 16 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H3.2 การประยุกต์ใช้ Conference Calls ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพท์		0.006	มีอิทธิพลทางบวก
H3.3 การประยุกต์ใช้ Video Calling ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพท์		0.002	มีอิทธิพลทางบวก
H3.4 การประยุกต์ใช้ Screen Sharing ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพท์		0.000	มีอิทธิพลทางลบ
H3.5 การประยุกต์ใช้ Instant Messaging ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพท์		0.210	ไม่มีอิทธิพล
H3.6 การประยุกต์ใช้ Send Files ในโปรแกรม Skype มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพท์		0.297	ไม่มีอิทธิพล



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในบทนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อสรุปผลการศึกษาทั้งหมด (Conclusion) ให้เกิดความกระชับง่ายต่อการอ่าน และทำความเข้าใจ พร้อมกับการอภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ในประเด็นสำคัญ ๆ เพื่อให้เห็นทัศนะของผู้วิจัยที่มีต่อประเด็นเหล่านี้ และในท้ายที่สุดเป็นการเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยด้านตัวแปรอิสระคือ การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงานขององค์กร ประกอบด้วยประเภทการใช้งานของ Skype 6 อย่าง ได้แก่ (1) Calling (2) Conference Calls (3) Video Calling (4) Screen Sharing (5) Instant Messaging และ (6) Send Files ส่วนด้านตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (2) ด้านกระบวนการบริหาร และ (3) ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ ผู้วิจัยนำเสนอการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้ Skype ในการทำงานจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการและมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยเวลานานับตั้งแต่เริ่มใช้ Skype ในการทำงานจนถึงปัจจุบันตั้งแต่ 1-2 ปี ใช้ Skype ในการทำงาน จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อวัน มากกว่า 12 ครั้ง ขึ้นไป ประเภทการใช้งาน Skype ส่วนใหญ่ใช้ Send Files ระดับการใช้งาน Skype สูงที่สุดคือ Instant Messaging ปัจจัยที่เลือกใช้ Skype ในการทำงานส่วนใหญ่เลือกใช้ Skype ในการทำงาน เพราะวิธีใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อนประเภทของผู้รับปลายทางจากการใช้ Skype ในการทำงาน ส่วนใหญ่ใช้ Skype ในการทำงานกับผู้รับปลายทางอยู่ในองค์กรเดียวกันมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน อยู่ในระดับสูง ด้านกระบวนการบริหารอยู่ในระดับสูง และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ อยู่ในระดับสูง

### การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนขององค์กร

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า (1) ประเภทการใช้งาน Skype - Conference Calls ส่งผลด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนขององค์กร (2) ประเภทการใช้งาน Skype - Screen Sharing ส่งผลด้านลบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนขององค์กร (3) ประเภทการใช้งาน Skype - Send Files ส่งผลด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนขององค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการบริหารขององค์กร

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า (1) ประเภทการใช้งาน Skype - Screen Sharing ส่งผลด้านลบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการบริหารขององค์กร (2) ประเภทการใช้งาน Skype - Send Files ส่งผลด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการบริหารขององค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า (1) ประเภทการใช้งาน Skype - Conference Calls ส่งผลด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ขององค์กร (2) ประเภทการใช้งาน Skype - Video Calling ส่งผลด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ขององค์กร (3) ประเภทการใช้งาน Skype - Screen Sharing ส่งผลด้านลบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ขององค์กร

### อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้จากผลการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ผู้วิจัยนำเสนอการตีความ และประเมินข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย เพื่ออธิบาย และยืนยันความสอดคล้องระหว่างข้อค้นพบกับสมมติฐานการวิจัย โดยอธิบายข้อค้นพบว่าสนับสนุนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอย่างไร ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลดังรายละเอียดต่อไปนี้

### การอภิปรายผลสำหรับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยพบว่า Conference Calls และ Send Files มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538, หน้า2)และสอดคล้องกับงานวิจัยของซารา และแอนดี้ (Sarah & Andy, 2010); โรเซน (Rosen, 2009) โดย Conference Calls และ Send Files ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ภายในประเทศช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ต่างประเทศช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานลูกค้าช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้าช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประชุมและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงาน ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ช่วยลดค่าใช้จ่ายส่วนเกินที่เกิดจากการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างใช้ Conference Calls และ Send Files มากขึ้นแล้ว ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนมากขึ้นตามไปด้วย

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหารจากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.037 โดยพบว่า Send Files มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหาร สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538, หน้า2)และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซารา และแอนดี้ (Sarah & Andy, 2010); ซินยอเรลลี (Signorelli, 2008) และแมสเนอร์ (Messner, 2010) โดย Send Files ช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้นสามารถส่งไฟล์งานหรือเอกสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นช่วยเพิ่มช่องทางในการประชุมได้หลากหลายมากขึ้นสามารถติดต่อประสานงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้นการติดต่อประสานงานให้บริการลูกค้าสะดวกรวดเร็วมากขึ้นและช่วยลดเวลาในการเดินทาง ซึ่งส่งผลให้การทำงานถูกต้อง ได้มาตรฐาน สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างใช้ Send Files มากขึ้นแล้ว ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการบริหารมากขึ้นตามไปด้วย

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype ของกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า Conference Calls และ Video Calling มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538, หน้า2)และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วู (Woo, 2006) และหวาง และเทมเบย์ (Wang & Tremblay, 2009) โดย Conference Calls และ Video Calling ช่วยให้งานมีคุณภาพมากขึ้นช่วยให้งานเสร็จทันเวลาช่วยให้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้นลูกค้ามี

ความพึงพอใจในการให้บริการช่วยให้มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามากขึ้นช่วยให้การติดต่อประสานงานมีคุณภาพมากขึ้น และช่วยให้การประชุมมีคุณภาพมากขึ้นซึ่งส่งผลให้งานที่เสร็จออกมาเป็นที่น่าพอใจ เกิดผลกำไร ต้นทุนลดลง และได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างใช้ Conference Calls และ Video Calling มากขึ้นแล้ว ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์มากขึ้นตามไปด้วย

นอกจากนี้ หากพิจารณาผลการวิจัยจากประเภทของ Skype จะพบว่า Conference Calls และ Send Files มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรมากที่สุด โดย Conference Calls มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ Send Files มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน และด้านกระบวนการบริหาร ในขณะที่ Video Calling มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านเดียว คือ ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ และ Screen Sharing มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ ส่วน Calling และ Instant Messaging ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร จะเห็นได้ว่า Conference Calls และ Send Files มีความคุ้มค่าในการใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าประเภทการใช้งาน Skype ประเภทอื่น ๆ เนื่องจากครอบคลุมประสิทธิภาพในการทำงานหลายด้านมากกว่า

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์บุคลากรบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด (Suttida Kasemsuk, Arisa Chittong และ Varinthip Nogget, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มกราคม 2555) และ บุคลากรบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด (Ekarath Tesaburana, Sira Kitpinyochai และ Pattamon Boonman, การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2555) เพิ่มเติม เนื่องจาก Screen sharing มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์

“โดยปกติในการทำงานจะใช้โปรแกรมสไลป์แบบชำระเงินในการโทรติดต่อไปยังลูกค้าในต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนของ Screen Sharing นั้น ไม่ค่อยถูกใช้ในองค์กร” (Suttida Kasemsuk, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มกราคม 2555)

“ไม่ค่อยใช้ Screen Sharing ในการทำงาน เพราะเสียเวลาในการทำงาน ต้องดูหน้าจอของเพื่อน ส่วนใหญ่หากมีงานต้องคุยหรือให้ช่วย จะเป็นการส่งไฟล์หรือเดินมาคุยซะมากกว่า ส่วน Instant Messaging ใช้พอสมควร แต่ปกติจะใช้ MSN กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานค่ะ” (Arisa Chittong, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มกราคม 2555)

“Screen Sharing มีคนใช้น้อย ส่วนตัวรู้สึกว่ามันไม่ค่อยมีประโยชน์กับงานที่ทำ หากต้องการติดต่อลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน จะใช้โทรศัพท์ภายในมากกว่าค่ะ” (Varinthip Nogget, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มกราคม 2555)

“ใช้ Screen Sharing ไม่บ่อยมากนัก ส่วนการติดต่อลูกค้ายังคงเน้นใช้เป็นโทรศัพท์ และ Instant Messaging ไม่ค่อยได้ใช้กับงานครับ” (Ekarath Tesaburana, การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2555)

“ตำแหน่งงานที่ทำ ไม่ค่อยได้ใช้ Screen Sharing เท่าไหร่ครับ ส่วน Instant Messaging มีการใช้บ้าง แต่การติดต่อลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานโดยปกติยังคงใช้โทรศัพท์ครับ” (Sira Kitpinyochai, การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2555)

“ปกติจะเลือกใช้โปรแกรม TeamViewer มากกว่า Screen Sharing เพราะสามารถเข้ามาดูเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้เลย การติดต่อภายในรวมถึงลูกค้าส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ ส่วน Instant Messaging ไม่ค่อยได้ใช้ครับ” (Pattamon Boonman, การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2555)

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า Screen Sharing ไม่มีประโยชน์ในการทำงาน ทำให้การทำงานล่าช้า การใช้ Screen Sharing ในกลุ่มของเพื่อนร่วมงานมีคนใช้จำนวนไม่มากนัก ไม่สามารถช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างได้อธิบายเพิ่มเติมว่า หากเพื่อนร่วมงาน A ใช้ Screen Sharing กับเพื่อนร่วมงาน B ก็จะส่งผลให้เพื่อนร่วมงาน B ไม่สามารถทำงานต่อได้ เนื่องจากต้องดูหน้าจอคอมพิวเตอร์ของเพื่อนร่วมงาน A การทำงานจึงเกิดความล่าช้า ส่งผลให้กระบวนการบริหารแย่ง ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น และผลผลิตหรือผลลัพธ์ต่ำลงด้วย นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังเลือกใช้โปรแกรม TeamViewer แทนการใช้ Screen Sharing ของโปรแกรม Skype ซึ่งให้ความเห็นว่า มีประสิทธิภาพมากกว่า ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างใช้ Screen Sharing มากขึ้นแล้ว ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ลดลง

นอกจากนี้ Calling และ Instant Messaging ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมพบว่าเนื่องจาก Calling สามารถใช้งานได้เฉพาะระหว่างผู้ใช้งาน โปรแกรม Skype เท่านั้น โดยผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่รองรับ ไม่สามารถโทรเข้าโทรศัพท์บ้านหรือมือถือได้ เนื่องจากเป็นโปรแกรมฟรี กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ ได้ให้ข้อมูลว่า ในกรณีที่ติดต่องานในองค์กร ส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์ภายในเป็นหลัก

และการติดต่อลูกค้ายังใช้โทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากลูกค้าที่ใช้โปรแกรม Skype ยังมีจำนวนไม่มากนัก แต่การติดต่อลูกค้าต่างประเทศ จะมีผู้บริหารระดับสูงบางคน และบางแผนกที่ใช้โปรแกรม Skype แบบชำระค่าบริการ เพื่อใช้โปรแกรม Skype โทรไปยังหมายเลขที่ต้องการติดต่อยังต่างประเทศได้ ด้วยอัตราค่าบริการที่มีราคาถูก แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลเฉพาะโปรแกรม Skype ที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการบริการเท่านั้น เนื่องจากผู้ใช้โปรแกรม Skype แบบชำระค่าบริการมีจำนวนไม่มากนัก ในส่วนของ Instant Messaging กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลว่าส่วนใหญ่จะเลือกใช้โปรแกรม MSN มากกว่า Instant Messaging ในโปรแกรม Skype ซึ่งมีคุณลักษณะในการใช้งานที่คล้ายคลึงกันเนื่องจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานและลูกค้าส่วนใหญ่ จะใช้โปรแกรม MSN มากกว่า Skype ทำให้การใช้ MSN ช่วยในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้มีประสิทธิภาพกว่า Instant Messaging ในโปรแกรม Skype

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะให้กับบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ในการนำ Skype ไปปรับใช้ในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ดังต่อไปนี้

1.บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็น-โซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ควรนำ Skype ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานขององค์กร โดยเลือกใช้ Conference Calls และ Send Files เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งพบว่าช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ต่างประเทศมากที่สุด ดังนั้นควรใช้ Conference Calls และ Send Files ในการติดต่อประสานงานหรือบริการระหว่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น และไม่ควรมำ Screen Sharing ไปใช้ในการทำงานขององค์กร เนื่องจากจะทำให้ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการทำงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนลดลง

2.บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็น-โซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ควรนำ Skype ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานขององค์กร โดยเลือกใช้ Send Files เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารขององค์กร ซึ่งพบว่าช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้นมากที่สุด ดังนั้นควรใช้ Send Files เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหารมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น และไม่ควรมำ Screen Sharing ไปใช้ในการทำงานขององค์กร เนื่องจาก

จะทำให้กระบวนการบริหารในการทำงานขององค์กรแย่ลง ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรด้านกระบวนการบริหารลดลง

3. บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็น-โซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ควรนำ Skype ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานขององค์กร โดยเลือกใช้ Conference Calls และ Video Calling เพื่อช่วยผลิตหรือผลลัพธ์ในการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้น ซึ่งพบว่าช่วยให้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้นมากที่สุด ดังนั้นควร Conference Calls และ Video Calling ในการช่วยกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร เพื่อส่งผลให้การทำงานร่วมกันของบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านผลิตหรือผลลัพธ์มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น และไม่ควรมำ Screen Sharing ไปใช้ในการทำงานขององค์กร เนื่องจากจะทำให้ผลิตหรือผลลัพธ์ในการทำงานขององค์กรแย่ลง ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรด้านผลิตหรือผลลัพธ์ลดลง

4. หากทางบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอ็นโซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องการเลือกใช้ Skype แบบชำระค่าบริการ ควรพิจารณาประเภทของ Skype คือ Conference Calls และ Send Files เป็นอันดับแรก เนื่องจากส่งผลด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร และครอบคลุมในหลายด้านมากกว่าประเภท Skype ประเภทอื่น ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี

5. ในอนาคต หากภาครัฐ เอกชน หรือองค์กรต่างๆ ต้องการนำ Skype หรือเทคโนโลยีที่มีลักษณะการใช้งานคล้ายกับโปรแกรม Skype ไปใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปช่วยในการพิจารณาเลือกใช้ประเภทการใช้งานที่เหมาะสม สอดคล้องกับประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ ตามที่ต้องการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้จำนวน 8 สมมุติฐานเท่านั้น จากจำนวนของสมมุติฐานทั้งหมด 18 สมมุติฐาน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ควรทำการวิจัยซ้ำ โดยใช้กรอบแนวคิดเดียวกันนี้กับองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัย

2. ควรมีการศึกษาประเภทการใช้งานของ Skype แบบชำระเงินเพิ่มเติม เช่น SkypeIn หรือ SkypeOut เป็นต้น โดยนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

### บรรณานุกรม

- คทาอุท พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2*.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จินดาอักษรวัฒน์สินธุ์. (2530). *การบริหารและการพัฒนาองค์กร*.นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- จิระโชค วีระสย,สุรพล ราชภัณฑารักษ์ และสุรพันธ์ ทับสุวรรณ. (2546). *รัฐศาสตร์ทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 13).กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูปกาญจนประกร. (2540). *รัฐประศาสนศาสตร์*.กรุงเทพฯ: มงคลการพิมพ์
- ดินปรัชญพฤทธิ์. (2538). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตราสินค้า Skype.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skype.com/go/home?intcmp=wlogo>.
- ตราสินค้า Skype Conference Calls. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/features/skype-to-skype-calls-9.jpg>.
- ตราสินค้า Skype Connect.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skype.com/intl/en/business/skype-connect>.
- ตราสินค้า Skype Group Video Calling.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/send-files>.
- ตราสินค้า Skype Instant Messaging.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/features/skype-to-skype-calls-8.jpg>.
- ตราสินค้า Skype Manager.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/online-number>.
- ตราสินค้า Skype Online Number. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/caller-identification>.
- ตราสินค้า Skype Phones and Mobiles. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก <http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/sms>.



ตราสินค้า *Skype Screen Sharing*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก

<http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/features/instant-messaging-8.jpg>.

ตราสินค้า *Skype Send Files*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก

<http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/features/instant-messaging-7.jpg>.

ตราสินค้า *Skype Sending SMS*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก

<http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/facebook>.

ตราสินค้า *Skype To Go Number*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก

<http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/call-phones-and-mobiles>.

ตราสินค้า *Skype-to-Skype*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก

<http://www.skype.com/intl/en/get-skype/on-your-computer/windows>.

ตราสินค้า *Skype Video Calling*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก

<http://www.skype.com/intl/en/features/allfeatures/skype-to-skype-calls>.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

โทรศัพท์มือถือที่รองรับโปรแกรม *Skype*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก

<http://www.skype.com/intl/en/get-skype>.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2535). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นิตยภัตสัมมาพันธ์. (2549). *ภาวะผู้นำ : พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: อิน โนกราฟฟิกส์.

ประชุมผ่าน *Web Online Conference* ด้วย *Skype* ทำความฝันของพวกบริษัท *SME* ให้เป็นจริงได้ไม่ยาก. (2011). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.rackmanagerpro.com/skype-online-conference-for-business>.

ภาพความร่วมมือกันระหว่าง *Skype* และ *Facebook*. (ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,

จาก <http://www.skype.com/intl/en/home>.

ระพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ. (2510). *การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

วิธีชำระค่าบริการ Skype.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก

<http://www.skype.com/intl/en/prices/ways-to-pay>.

วัลลภ ลำพวย. (2547). *เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริชัย กาญจนวาสิ, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข. (2551). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สไกป์(Skype). (2554, 23 กันยายน). *ไทยโพสต์*, หน้า 4.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2554). *การสำรวจการมี  
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน*. สืบค้น วันที่22ธันวาคม 2554,  
จาก <http://www.nso.go.th>.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2525). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจเทรดดิ้ง.

สุวิมล ตีรกานันท์. (2546). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*.  
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล ตีรกานันท์. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*  
(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัตราค่าบริการ Skype Pay As You Go.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก

<http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/prices/prices-payg.jpg>.

อัตราค่าบริการ Skype Premium.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก

<http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/prices/prices-skype-premium.jpg>.

อัตราค่าบริการ Skype Subscriptions.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554,จาก

<http://www.skypeassets.com/content/dam/skype/images/site/prices/prices-pay-monthly.jpg>.

อุทัย หิรัญโต. (2525). *เทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อุปกรณ์ที่ติดตั้งกับโทรทัศน์เพื่อใช้งานโปรแกรม Skype.(ม.ป.ป.). สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม

2554,จาก <http://www.skype.com/intl/en/get-skype/on-your-tv/skype-blu-ray-and-tv>.

Booth, C. (2008), Developing Skype-based reference services.*Internet Reference Services Quarterly*, 13(2), 65-147.

Drucker, Peter F. (1979) *Management : Tasks Responsibility Practices*. London: Pan Book.

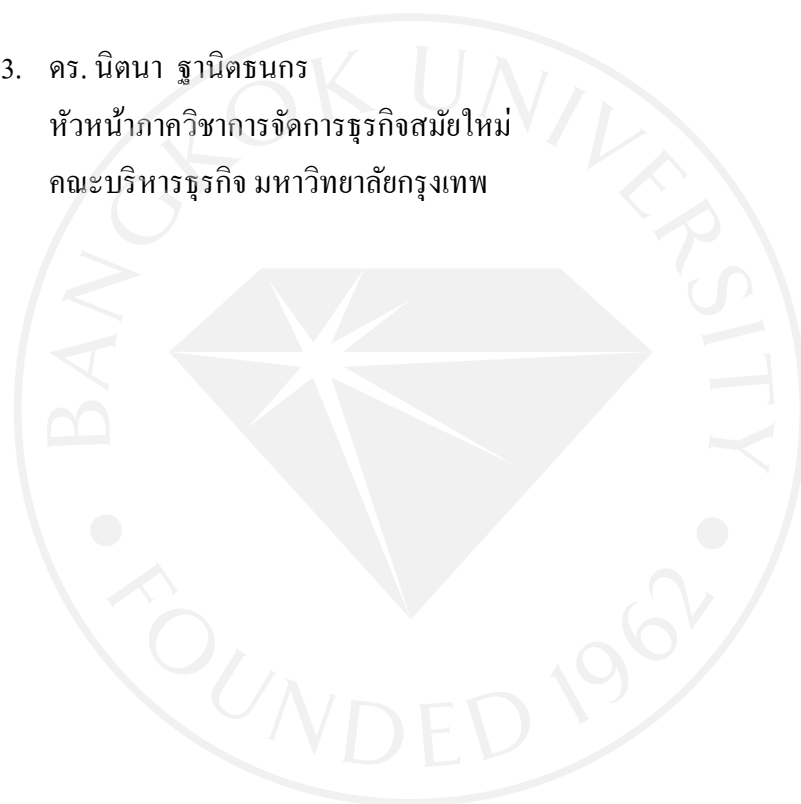
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organization* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Messner, K. (2010), An Author in Every Classroom. *School Library Journal*, 56(9), 4-42.
- Microsoft confirms takeover of Skype. (2011). Retrieved November 10, 2011, from <http://www.bbc.co.uk/news/business-13343600>.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Rosen, J. (2009). To Skype or not to Skype?. *Publisher's Weekly*, 56(50), 3-22.
- Sarah, F. C., & Andy, B. (2010), "Even an Ocean Away: Developing Skype-based Reference for Students Studying Abroad. *Reference Services Review*, 38(2), 264-273.
- Signorelli, P. (2008). Skype as a Conference Tool. *American Libraries*, 38(5), 32.
- Simon, H. A. (1976). *Administrative Behavior* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: The Free Press.
- Skype กับ โลก VoIP. (2554, 24 พฤษภาคม). *เทลกอม เจอร์นัล*, 19
- Skype for Windows and Skype for Mac. (n.d.) Retrieved December 22, 2011, from <http://www.skype.com/intl/en/support/user-guides>.
- Voip Unlimited Calls. (n.d.). Retrieved December 20, 2011, from <http://www.voipunlimitedcalls.com/why-voip-network-diagram>.
- Wang, Z., & Tremblay, P. (2009), Going Global: Providing Library Resources and Services to International Sites. *Journal of Library Administration*, 49(1-2), 85-171.
- Woo, S. (2006), Professors and Students Ask Colleges Not to Hang Up on Skype. *Chronicle of Higher Education*, 53(16), A28-A30.



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

1. ดร. อัมพล ชูสนุก  
อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ
2. ดร. เพ็ญจิรา คั่นวงษ์  
ผู้ช่วยคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
3. ดร. นิตนา ฐานิตชนกร  
หัวหน้าภาควิชาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ







### แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

เรื่อง การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามความเป็นจริง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงาน
  - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype
2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อที่ต้องการตอบ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

นางสาวอภิญญาเชื้อสัตตบงกช  
 นิสิตปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด  
เพียงคำตอบเดียว

#### 1. เพศ

ชาย

หญิง

#### 2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

61 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

#### 4. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

#### 5. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

พนักงานระดับปฏิบัติการ

เลขานุการ

หัวหน้าแผนก

ผู้บริหารระดับกลาง

ผู้บริหารระดับสูง

อื่นๆ.....

#### 6. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001 – 30,000 บาท

30,001 – 50,000 บาท

50,001 – 100,000 บาท

มากกว่า 100,000 บาท



## ส่วนที่ 2 การประยุกต์ใช้ Skype ในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ในข้อที่เป็นคำตอบของท่าน

### 1. ประเภทของ Skype ที่ท่านเลือกใช้ในการทำงาน

ประเภทการใช้งาน Skype	ในกรณีที่ตอบ “ใช่”				
	มีการใช้มีการใช้				
	น้อยที่สุด.....มากที่สุด				
	1	2	3	4	5
Calling <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่					
Conference calls <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่					
Video calling <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่					
Screen sharing <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่					
Instant messaging <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่					
Send files <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่					

### 2. ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่ทำให้ท่านเลือกใช้ Skype ในการทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> มีประเภทการใช้งานที่หลากหลาย           | <input type="checkbox"/> วิธีใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน |
| <input type="checkbox"/> มีความน่าสนใจทำให้อยากทดลองใช้         | <input type="checkbox"/> ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วโลก        |
| <input type="checkbox"/> อำนวยความสะดวกในการทำงาน               | <input type="checkbox"/> ความคมชัดของเสียงและสัญญาณ       |
| <input type="checkbox"/> ความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร | <input type="checkbox"/> สามารถเห็นภาพระหว่างสนทนา        |
| <input type="checkbox"/> ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร         | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....                       |

### 3. ระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มใช้ Skype ในการทำงานจนถึงปัจจุบัน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี  | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 1-2 ปี     |
| <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 2-3 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ปีขึ้นไป |

4. โดยปกติท่านใช้ Skype ในการทำงานบ่อยเพียงใด จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อวัน

- น้อยกว่า 3 ครั้ง  3-5 ครั้ง  
 6-9 ครั้ง  10-12 ครั้ง  
 มากกว่า 12 ครั้ง ขึ้นไป

5. โดยปกติท่านใช้ Skype กับผู้รับปลายทางประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้รับปลายทางอยู่ในองค์กรเดียวกัน  ผู้รับปลายทางอยู่ต่างองค์กร  
 ผู้รับปลายทางอยู่ในเมืองเดียวกัน  ผู้รับปลายทางอยู่ต่างเมือง  
 ผู้รับปลายทางอยู่ในต่างประเทศ  อื่นๆ.....

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype

คำชี้แจงท่านคิดว่าประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

5= มากที่สุด, 4=มาก, 3=ปานกลาง, 2=น้อย, 1=น้อยที่สุด

ท่านมีความเห็นว่า...

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด.....มากที่สุด				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน</b>					
1. การใช้ Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ภายในประเทศ	1	2	3	4	5
2. การใช้ Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ต่างประเทศ	1	2	3	4	5
3. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานลูกค้า	1	2	3	4	5
4. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้า	1	2	3	4	5

5. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	1	2	3	4	5
6. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประชุม	1	2	3	4	5
7. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานภายในองค์กร	1	2	3	4	5
<b>ด้านกระบวนการบริหาร</b>					
8. การใช้ Skype ช่วยให้คุณลดระยะเวลาในการทำงาน	1	2	3	4	5
9. การใช้ Skype ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น	1	2	3	4	5
10. ท่านสามารถส่งไฟล์งานหรือเอกสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น	1	2	3	4	5
11. Skype ช่วยให้คุณมีช่องทางในการประชุมได้หลากหลายมากขึ้น	1	2	3	4	5
12. ท่านสามารถติดต่อประสานงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น	1	2	3	4	5
13. การติดต่อประสานงานให้บริการลูกค้าสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	1	2	3	4	5
14. การใช้ Skype ช่วยให้คุณลดเวลาในการเดินทาง	1	2	3	4	5
<b>ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์</b>					
15. Skype ช่วยให้งานมีคุณภาพมากขึ้น	1	2	3	4	5
16. Skype ช่วยให้งานเสร็จทันเวลา	1	2	3	4	5
17. Skype ช่วยให้คุณมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น	1	2	3	4	5
18. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการผ่าน Skype	1	2	3	4	5
19. Skype ช่วยให้คุณมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามากขึ้น	1	2	3	4	5
20. Skype ช่วยให้การติดต่อประสานงานมีคุณภาพมากขึ้น	1	2	3	4	5
21. Skype ช่วยให้การประชุมมีคุณภาพมากขึ้น	1	2	3	4	5

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม





เรียนท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่เคารพ

เรื่องขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม

ด้วยดิฉันนางสาวอภิญญา เชื้อสัตตบงกช นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพกำลังทำการศึกษาเฉพาะบุคคล หัวข้อเรื่อง การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

แบบสอบถามเป็นส่วนที่สำคัญมากในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยและการศึกษาเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ดิฉันจึงอยากใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามซึ่งดิฉันขอรบกวนเวลาของท่านประมาณ 10 นาที การศึกษาเฉพาะบุคคลในครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีหากปราศจากความช่วยเหลือสนับสนุนและความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิ

ดิฉันขอขอบพระคุณอย่างสูงในความช่วยเหลือและอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้กรณีที่ท่านมีข้อสงสัยหรือข้อคำถามเกี่ยวกับแบบสอบถามท่านสามารถติดต่อมายังดิฉันได้ที่อีเมล [aingka@hotmail.com](mailto:aingka@hotmail.com) หรือที่โทรศัพท์มือถือหมายเลข 085-250-1001

ด้วยความเคารพอย่างสูง

(อภิญญา เชื้อสัตตบงกช)

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



### แบบประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (content validity)

เรื่อง การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

#### แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา

แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการใช้ Skype

#### วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา และกรอกผลการพิจารณา โดยใช้ดัชนีแสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (item-objective congruence index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรจากการใช้ Skype

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหาร ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน(คน)เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงานและผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

**1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input)**หมายถึง การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุดท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. การใช้ Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ภายในประเทศ			
2. การใช้ Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ต่างประเทศ			
3. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานลูกค้า			
4. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้า			
5. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง			
6. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประชุม			
7. Skype ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานภายในองค์กร			

**2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process)**หมายถึง การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิมท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. การใช้ Skype ช่วยให้คุณลดระยะเวลาในการทำงาน			
2. การใช้ Skype ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น			
3. ท่านสามารถส่งไฟล์งานหรือเอกสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น			
4. Skype ช่วยให้คุณมีช่องทางในการประชุมได้หลากหลายมากขึ้น			
5. ท่านสามารถติดต่อประสานงานได้สะดวกรวดเร็วมมากขึ้น			
6. การติดต่อประสานงานให้บริการลูกค้าสะดวกรวดเร็วมมากขึ้น			
7. การใช้ Skype ช่วยให้คุณลดเวลาในการเดินทาง			

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์(output)หมายถึง การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ท้นเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. Skype ช่วยให้ทำงานมีคุณภาพมากขึ้น			
2. Skype ช่วยให้ทำงานเสร็จทันเวลา			
3. Skype ช่วยให้ท่านมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น			
4. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการผ่าน Skype			
5. Skype ช่วยให้ท่านมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามากขึ้น			
6. Skype ช่วยให้การติดต่อประสานงานมีคุณภาพมากขึ้น			
7. Skype ช่วยให้การประชุมมีคุณภาพมากขึ้น			

ลงชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

( )

ตำแหน่ง : \_\_\_\_\_



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล                      นางสาวอภิญญา เชื้อสัตตบงกช

อีเมล                                aingka@hotmail.com

ประวัติการศึกษา                สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6  
โรงเรียนอุตรพิทยานุกูล จังหวัดอุตรธานี

    สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต  
    สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ (เกียรตินิยมอันดับ 1)  
    มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2553



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 31 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2555

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อภิญญา ไชยสัตตพรภัก อยู่บ้านเลขที่ 250  
ซอย..... ถนน วิภาวดีรังสิต ตำบล/แขวง หนองบัว  
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด หนองบัวลำภู รหัสไปรษณีย์ 39000  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว.....

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา..... คณะ บัณฑิตวิทยาลัย  
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากัน โดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/  
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การประยุกต์ใช้ skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่  
มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ คัดแปลง  
เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้  
ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน  
หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ  
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ  
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือ  
โฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความ  
เสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดย  
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( อภินันท์ เชื้อสีชมพู )

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( ดร. ชัยนันทา รชตชาติ )  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ.....พยาน  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพัฒนวงศ์ )  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน  
( จินตนา งามบัวทอง )