

## การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่\*

สรุจติ ไหวดี\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือของสำนักงานเขตหลักสี่ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 13 คน ผลการวิจัยพบว่าวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือในสำนักงานเขตหลักสี่ มีดังนี้ 1) การติดต่อสื่อสารโดยใช้แอปพลิเคชัน Line Facebook และ Messenger โดยจัดตั้งกลุ่มเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันปฏิบัติงาน 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของหน่วยงาน ผ่านแอปพลิเคชันสื่อออนไลน์ ได้แก่ Facebook, Line, Line@ ,twitter และเว็บไซต์ เพื่อให้หน่วยงานภายนอกและประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน 3) การติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการดำเนินการกิจของหน่วยงาน ให้มีความสอดคล้องกับนโยบาย และปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และ 4) การใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้งานที่คุณภาพ ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่าย

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาด้านการสื่อสาร เช่น ขาดการกลั่นกรองข้อมูลก่อนเผยแพร่ การใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการทำให้เข้าใจยาก 2) เจ้าหน้าที่ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายในการสื่อสารจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ 3) เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งหน่วยงานไม่มีการฝึกอบรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชัน 4) เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นส่วนตัวน้อยลง เนื่องจากการติดต่อสื่อสารสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ต้องเตรียมปฏิบัติงานตลอดเวลา

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ผลการวิจัยพบว่า 1) ควรเพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบและกลั่นกรองข้อความก่อนส่งข้อความ 2) ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสนับสนุนอุปกรณ์ในการสื่อสาร และช่วยเหลือค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ 3) จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชันให้กับเจ้าหน้าที่ 4) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความตื่นตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี

**คำสำคัญ :** การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, โทรศัพท์มือถือ

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีต่างๆมีการพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างก้าวกระโดด บริษัทผู้ผลิตได้คิดค้นนวัตกรรมและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก จากในอดีตที่เป็นเพียงโทรศัพท์มือถือธรรมดา ที่มีความสามารถเพียงโทรออกและรับสายเท่านั้น แต่ในปัจจุบันได้พัฒนามาเป็นโทรศัพท์มือถือที่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างครบครัน จนเข้ามามีบทบาทในชีวิตของประชาชน และกลายเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นอกจากปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสามารถเพิ่มเติมเหนือจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป โดยมีความสามารถที่หลากหลาย อาทิ เป็นอุปกรณ์สื่อสารที่ส่งได้ทั้งภาพและเสียง กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทึกเสียง และการเชื่อมต่อโลกอินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารจากทั่วทุกมุมโลก นอกจากนี้ยังเป็นเสมือนเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่ทำงานในลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้งยังสามารถเชื่อมต่อความสามารถหลักของโทรศัพท์มือถือเข้ากับแอปพลิเคชันของโทรศัพท์ที่มีอยู่จำนวนมากให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้เต็มที่ประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับรูปแบบการใช้งานของผู้ใช้งานแต่ละคน

ในภาคธุรกิจ ทั้งธุรกิจขนาดย่อมถึงขนาดใหญ่ รวมทั้งธุรกิจ Start up โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) เป็นเครื่องมือที่สำคัญทางการตลาด ที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ควบคู่กับการดำเนินทางธุรกิจ เพื่อเป็นช่องทางแสวงหารายได้ และเข้าถึงประชาชนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น

1. ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชัน Social Media บนโทรศัพท์มือถือ เช่น Facebook, Line, Instagram, Youtube หรือ Twitter พร้อมใช้ติดต่อสื่อสารกับกลุ่มลูกค้า ทำให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา เกิดความใกล้ชิดและเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย

โดยมาร์เก็ตบัสซ (Marketbuzz) ในฐานะผู้นำนวัตกรรมการค้นคว้าวิจัยด้านการตลาดผ่านทางโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย ได้เผยแพร่ผลสำรวจที่สะท้อนถึงความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของ Social Media ในฐานะของการเป็นแพลตฟอร์มสำหรับธุรกิจ ที่ตอนนี้มีผู้ดำเนินธุรกิจใช้ Social Media แพลตฟอร์มสูงถึง 89% และใช้เป็นประจำทุกวัน ถึง 71%

นอกจากนี้ มาร์เก็ตบัสซ (Marketbuzz) ยังได้เผยแพร่ผลสำรวจอีกว่า “ในประเทศไทย พบว่า ธุรกิจตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ ต่างใช้โซเชียลมีเดียทำการตลาดและขายไปยังลูกค้าโดยตรง โดยจำนวนของธุรกิจที่ใช้โซเชียลมีเดียในการเชื่อมต่อกับลูกค้าโดยตรงนั้น มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นแพลตฟอร์มที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย อาทิ เฟซบุ๊ก, ยูทูบ และไลน์ ไปจนถึงแพลตฟอร์มที่ไม่แพร่หลายมากนัก แต่สำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน เช่น ลิงคอิน และบล็อกต่างๆ โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์มทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบที่ผู้ดำเนินธุรกิจใช้สื่อสารและเชื่อมต่อกับลูกค้า” (Brandbuffet, 2561)

2. คิดค้นและพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการให้บริการต่างๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆที่พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ หรือที่เรียกกันว่า Mobile Banking เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านหน้าจอโทรศัพท์ ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ ธนาคาร หรือบริษัท ไลน์ คอปเปอร์เรชั่น นอกจากนี้ให้บริการแอปพลิเคชันสนทนาที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย อย่าง line แล้ว ยังได้แตกแขนงบริการเสริมอื่นๆ อีกจำนวนมาก เช่น แอปพลิเคชัน Line man ที่ให้บริการเรียกรถ taxi ส่งพัสดุ สั่งซื้ออาหาร สั่งของสะดวกซื้อ และแมสเซ็นเจอร์

สำหรับหน่วยงานราชการนั้น ซึ่งจากการที่รัฐบาลมีนโยบายในการนำโมเดลไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) มาใช้ในการพัฒนาประเทศ ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนามาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม รัฐบาลจึงต้องจึง

จำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้สอดรับ และส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 ด้วยการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการให้บริการเชิงรุก

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2560) ได้กล่าวว่ปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการให้สอดรับกับไทยแลนด์ 4.0 โดยสรุป ดังนี้

1. การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและหาวิธีการ หรือศึกษาเรื่องใหม่ๆ เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความ การเข้าถึงความนึกคิด

3. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) เป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการดำเนินการให้บริการของราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

ดังนั้นแล้ว ระบบราชการจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยนำนวัตกรรมมาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งการนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาใช้ เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานเขตหลักสี่ เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะวิจัยวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟนของสำนักงานเขตหลักสี่ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟน

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) คือ การสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดคำถามที่จะถามไว้ล่วงหน้าอย่างแน่นอนตายตัว ทั้งในแง่ของถ้อยคำสำนวน จำนวนข้อความและการเรียงลำดับของข้อความ ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องถามคำถามตามที่กำหนดไว้เท่านั้น (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2561, หน้า 21)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตหลักสี่ ที่เกี่ยวข้องในการนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561ข, หน้า 45) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 13 คน ดังนี้

1) ผู้อำนวยการเขตหลักสี่	1 คน
2) หัวหน้าฝ่าย	6 คน
3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่นำโทรศัพท์สมาร์ตโฟนมาใช้ในการปฏิบัติงาน	6 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561ข, หน้า 54) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) โดยที่ผู้วิจัยจะต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

#### การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือ (แบบสัมภาษณ์) โดยการตรวจสอบความตรง ซึ่งจะใช้วิธีการตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ พิจารณาความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ ปรับปรุง และแก้ไขข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และใช้วิธีการ ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological triangulation) ของ Denizen คือ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่ต่างต่างกันคือ (สุภางค์ จันทวานิช, 2561, หน้า 129-130)

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) คือการพิสูจน์ว่าข้อมูลผู้ศึกษาที่วิจัยมานั้น ถูกต้องหรือไม่ วิธีตรวจสอบคือการสอบถามแหล่งของข้อมูล แหล่งที่มาที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่ แหล่งเวลา หมายถึงถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งสถานที่ หมายถึงถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ และแหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้ศึกษาวิจัย (Investigation triangulation) คือการตรวจสอบว่าผู้ศึกษาวิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างใด โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกต แทนที่จะใช้ผู้ศึกษาวิจัยคนเดียวสังเกตตลอด

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory triangulation) คือการตรวจสอบว่าถ้าผู้ศึกษาวิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิม จะให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

4. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษารั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม และนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม และนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปและตีความผลการวิจัย วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือของสำนักงานเขตหลักสี่ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

#### ผลการวิจัยและการอภิปราย

##### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ฌซพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มี คุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด

Gibson and Others (อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2549, หน้า 6-8) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่

ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่า ประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่าง คุ่มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการที่เหมาะสมสามารถ นำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ โดยประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพหมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลัง น้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้กลวิธีหรือ เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและ ปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินการงานต่างๆตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงาน ไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่ เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถในใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และ เทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและ ความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

สุณี เลิศแสวงกิจ และ มาลัย ม่วงเทศ (2555, หน้า 2) ได้กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง การเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดผลงานบรรลุตามเป้าหมาย ขององค์กรมากยิ่งขึ้น องค์กรไม่สามารถดำเนินกิจการจนบรรลุเป้าหมายได้ ย่อมหมายถึงขาดประสิทธิภาพในการ บริหารและจัดการ การเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถ อยู่รอดและประสบความสำเร็จภายใต้สภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน โดยสามารถจำแนกความจำเป็นในการเพิ่ม ประสิทธิภาพองค์กรออกเป็นข้อๆได้ดังนี้

1. เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์กรแบบ เก่าไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายสูงสุดได้ เพราะผู้บริหารและพนักงานไม่มีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน ทำให้ขาด ความกระตือรือร้นในการทำงาน

2. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน เพราะการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรจะช่วยให้พนักงานทุก ระดับในองค์กรร่วมกันรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่และมีส่วนร่วมกัน รับผิดชอบต่อความสำเร็จในองค์กร

3. การเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรเป็นการมุ่งเปลี่ยนแปลงองค์กรให้มีรูปแบบการจัดการที่ทันสมัย เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานรูปแบบใหม่ๆ

4. เพื่อให้องค์กรสามารถเอาชนะคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการและเทคโนโลยีที่ ทันสมัยทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน

5. เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่รอดท่ามกลางสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำ และสถานการณ์การแข่งขันที่ รุนแรงในปัจจุบัน

ในส่วนของคุณสมบัติที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ดังนี้

1. วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ตโฟนในสำนักงานเขตหลักสี่ มีดังนี้

**1.1 การติดต่อสื่อสาร** โดยใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสารบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ Line Facebook และ Messenger โดยจัดตั้งเครือข่ายกลุ่มไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการสั่งการ มอบหมายงาน ประสานงาน รับ-ส่งข้อมูล ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างภายในและภายนอกองค์กร เกิดความร่วมมือและปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

**1.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของหน่วยงาน** โดยประชาสัมพันธ์ ผ่านแอปพลิเคชันสื่อออนไลน์ต่างๆของสำนักงานเขตหลักสี่ ได้แก่ Facebook, Line, Line@ ,twitter และเว็บไซต์ เพื่อให้หน่วยงานภายนอกและประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสาร ภารกิจและกิจกรรมของหน่วยงาน เกิดความเข้าใจอันดี อีกทั้งยังเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการของหน่วยงานได้ เช่น แนะนำให้บริการ การแจ้งปัญหาเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

**1.3 การติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงาน** เช่น นโยบายรัฐบาล นโยบายกรุงเทพมหานคร คำสั่งการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์บนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ได้แก่ Facebook, Line และเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการดำเนินการกิจของหน่วยงาน ให้มีความสอดคล้องกับนโยบาย และการปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย กำหนดตามหลักธรรมาภิบาล เกิดความเป็นธรรมกับประชาชน

**1.4 การใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน** โดยนำมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้งานที่คุณภาพ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรของหน่วยงาน โดยใช้แอปพลิเคชันต่างๆ เช่น แอปพลิเคชัน google earth และ google map สำหรับระบุสถานที่ที่ถูกร้องเรียน ,บ้านผู้ป่วยไข้เลือดออก หรือสถานประกอบการรายใหม่ แอปพลิเคชันกล้องถ่ายรูป สำหรับถ่ายภาพผลการปฏิบัติงาน รายงานการให้ผู้บังคับบัญชาทราบและใช้เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ, แอปพลิเคชันเครื่องบันทึกเสียง ใช้สำหรับบันทึกเสียงการประชุมและบันทึกการสนทนาไว้เป็นหลักฐานดำเนินการตามกฎหมาย, แอปพลิเคชันปฏิทิน ใช้กรณีบันทึกแจ้งเตือนตารางงานในแต่ละวัน นอกจากนี้ยังใช้แอปพลิเคชันในอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แอปพลิเคชัน Wisser ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับใช้ได้ตอบข้อปฏิบัติราชการคดี วิเคราะห์สารเคมีและวิธีป้องกันสารเคมี

โดยการนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาใช้ ช่วยเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ ดังนี้

**1) ด้านคุณภาพของงาน** ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ในเรื่องการแจ้งข้อมูล สั่งการ มอบหมายงาน ประสานงาน ติดตามผล และรายงานผลการดำเนินการ มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา ทำให้ได้คุณภาพงานที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริหารและประชาชน

**2) ด้านปริมาณงาน** การนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ไม่จำกัดแค่ในเวลาราชการ นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและประชาชน ทั้งสอบถามข้อมูลของหน่วยงานและแจ้งปัญหาความเดือดร้อน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น

**3) ด้านเวลา** โทรศัพท์สมาร์ทโฟนทำให้การติดต่อสื่อสารได้เร็วขึ้น สามารถนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาใช้ปฏิบัติงานได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกโอกาส ช่วยลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

**4) ด้านค่าใช้จ่าย** การนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น ลดการสิ้นเปลืองกระดาษที่ใช้จัดพิมพ์เอกสาร ลดการใช้แรงงานคนในการรับ-ส่งเอกสาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ เพราะโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมีแอปพลิเคชันสำหรับช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทึกเสียง/บันทึกข้อมูล

## 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีดังนี้

2.1 ปัญหาด้านการสื่อสาร ได้แก่ การส่งข้อมูลที่ผิดพลาด ขาดการตรวจสอบหรือกลั่นกรองข้อมูลก่อนเผยแพร่ การใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการขาดความถูกต้องทำให้เข้าใจยาก การกระจายข้อมูลบนสื่อออนไลน์สามารถเผยแพร่ไปอย่างรวดเร็วเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถแก้ไขได้ทันเวลา เกิดความเข้าใจผิดกับผู้รับสาร

2.2 เจ้าหน้าที่ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายในการสื่อสารจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.3 เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟน รวมทั้งหน่วยงานไม่มีการฝึกอบรมการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ประชาชนมีช่องทางสามารถติดต่อสื่อสารและสอบถามข้อมูลกับหน่วยงานได้ง่ายขึ้น เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ในการให้ข้อมูลกับประชาชน เนื่องจากไม่มีความรู้และไม่ได้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง

2.4 เจ้าหน้าที่มีความเป็นส่วนตัวน้อยลง เนื่องจากการติดต่อสื่อสารสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ต้องเตรียมปฏิบัติงานตลอดเวลา

## 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟน มีดังนี้

3.1 ควรเพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบและกลั่นกรองข้อความก่อนส่งข้อความ มีการทวนซ้ำข้อมูล เพื่อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความถูกต้องตรงกัน การใช้ภาษาควรใช้ภาษาที่มีความถูกต้องเข้าใจง่าย สุกภาพไม่ล่อแหลม และใช้การสื่อสารหลายวิธี เพื่อลดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจผิด

3.2 ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสนับสนุนอุปกรณ์ในการสื่อสาร และช่วยเหลือค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต

3.3 จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟนให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมให้เจ้าหน้าที่ค้นคว้าหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน หรือสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้ถูกต้อง

3.4 ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความตื่นตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

**วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟนในสำนักงานเขตหลักสี่** มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) การติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสารบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน โดยจัดตั้งเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันปฏิบัติงาน

2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของหน่วยงาน โดยประชาสัมพันธ์ ผ่านแอปพลิเคชันสื่อออนไลน์ต่างๆของสำนักงานเขตหลักสี่ เพื่อให้หน่วยงานภายนอกและประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสาร ภารกิจและกิจกรรมของหน่วยงาน เกิดความความเข้าใจอันดี อีกทั้งยังเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการของหน่วยงานได้



3) การติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการดำเนินการกิจของหน่วยงาน ให้มีความสอดคล้องกับนโยบาย และการปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบกฎหมายกำหนดตามหลักธรรมาภิบาล เกิดความเป็นธรรมกับประชาชน และ

4) การใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้งานที่คุณภาพ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรของหน่วยงาน

จากวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟนในสำนักงานเขตหลักสี่ดังกล่าวข้างต้น เป็นไปตามแนวคิดของ Druker (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561ก, หน้า 79) ได้กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์มิติใหม่ๆของผลงาน ดังนั้น การสร้างนวัตกรรมทางการบริหารจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความเข้าใจ และความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ใช้สิ่งใหม่ๆ เข้ากับกิจกรรมหรือธุรกรรมต่างๆขององค์การและรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์การด้วย เป็นไปตามแนวคิดของวิโรจน์ ก่อสกุล (2561ก, หน้า 81) เรื่องการปฏิรูประบบราชการ ได้กล่าวว่า การปฏิรูประบบราชการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลความสามารถในการปรับตัวและคิดค้นสิ่งใหม่ๆ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ประหยัด ตรงตามเป้าหมาย ตามนโยบาย ตามวัตถุประสงค์ เป็นไปตามแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการไทย ของสำนักงาน ก.พ. (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 68-69 ) ได้กล่าวว่า ค่านิยมที่พึงประสงค์ของข้าราชการไทย คือ รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก หมายถึง การปรับตัวทันโลก ทันเหตุการณ์ พัฒนาระบบราชการให้เป็นเลิศในการบริการ เช่น นำวิทยาการสมัยใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงาน แสวงหาแนวทางใหม่ๆมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 82-83) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

โดยการนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาใช้ ช่วยเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ ดังนี้ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านเวลา 4. ด้านค่าใช้จ่าย เป็นไปตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณัชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ข้อ คือ 1.คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2.ปริมาณงาน (Quantity) ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ 3.เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้นและ 4.ค่าใช้จ่าย (Costs) การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด

**ปัญหาและอุปสรรคในการนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**  
มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาด้านการสื่อสาร ได้แก่ (1) การส่งข้อมูลที่ผิดพลาดขาดการตรวจสอบหรือกลั่นกรองข้อมูลก่อนส่ง (2) การใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการขาดความถูกต้องทำให้เข้าใจยาก และ (3) การกระจายข้อมูลบนสื่อออนไลน์สามารถเผยแพร่ไปอย่างรวดเร็วเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันเวลา เกิดความเข้าใจผิดของผู้รับสาร เป็นไปตามแนวคิดของวันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 148-152) ได้อธิบายว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร มักมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเสมอ ทั้งนี้เพราะการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลนั้น การตีความของแต่ละคนในเรื่องต่างๆ จะแตกต่างกัน เมื่อกระบวนการในการสื่อสารมีการเข้ารหัสและถอดรหัส โอกาสที่การสื่อสารจะผิดพลาดเกิดความไม่ตรงกันจึงเกิดขึ้นได้ไม่ยากนักเพราะแต่ละวันการสื่อสารในองค์กรมีจำนวนมากทั้งในเรื่องการวางแผน การแบ่งงานกันทำ การจัดรูป

งาน การควบคุม การนำหรือการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และเมื่อมีความผิดพลาดในการสื่อสารเกิดขึ้นย่อจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย โดยเฉพาะการรับข่าวสารที่ผิดพลาดหรือบิดเบือนไป

2. เจ้าหน้าที่ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายในการสื่อสารจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา ราชแก้ว (2558) ได้ศึกษาเรื่อง *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด* ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เกิดจากการขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติ ขาดความทันสมัยด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีความพร้อมในการใช้งาน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ต้องทำการจ่ายเอง

3. เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งหน่วยงานไม่มีการฝึกอบรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ประชาชนมีช่องทางสามารถติดต่อสื่อสารและสอบถามข้อมูลกับหน่วยงานได้ง่ายขึ้น เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ในให้ข้อมูลกับประชาชน เนื่องจากไม่มีความรู้และไม่ได้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ ศิลมวิทย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง* ผลการศึกษาพบว่า การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ประกอบกับก่อนการเข้าทำงาน ธนาคารไม่มีการอบรมพนักงานเพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร และเป็นไปตามแนวคิด

4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นส่วนตัวน้อยลง เนื่องจากการติดต่อสื่อสารสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ต้องเตรียมปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นไปตามแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการไทย ของสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์ของข้าราชการไทย (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 68-69) ได้กล่าวว่า ข้าราชการไทยต้องมีความขยัน ตั้งใจทำงานเชิงรุก หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บริการที่ดี

**แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ**  
มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ควรเพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบและกลั่นกรองข้อความก่อนส่งข้อความ มีการทวนซ้ำข้อมูล เพื่อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความถูกต้องตรงกัน การใช้ภาษาควรใช้ภาษาที่มีความถูกต้องเข้าใจง่าย สุกภาพไม่ล่อแหลม และใช้การสื่อสารหลายวิธี เพื่อลดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจผิด เป็นไปตามแนวคิดของ Szilagyi and Wallace (อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ 2556, หน้า 152-155) เนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรและการสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่ประการหนึ่งของการจัดการและผู้บริหารทุกองค์การจึงได้แก่ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาด หรืออุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้ โดยการสร้างทักษะการสื่อสารและจัดการกับการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง การลดความผิดพลาดของการติดต่อสื่อสารและการสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีในองค์กรมีหลายวิธี เช่น 1. การติดตามผล และให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นวิธีในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งเพียงไร 2. ใช้การสื่อสารหลายวิธี ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้นและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น 3. ให้ความสนใจกับภาษา ในการติดต่อสื่อสาร การเลือกใช้ศัพท์ ระดับของคำและความหมายของคำเป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานี้จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรใช้ภาษาในระดับใด 4. การฟังอย่างตั้งใจ (listen actively) เป็นการลดข้อผิดพลาดจากการติดต่อสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะที่ขณะที่มี การฟังอย่างตั้งใจนั้นผู้รับสารจะสามารถติดต่อและโต้ตอบสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถามหรือทำความเข้าใจข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ที่สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนากระบวนการความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรตามมาด้วย

2. ให้งานที่รับผิดชอบสนับสนุนอุปกรณ์ในการสื่อสาร และช่วยเหลือค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต เป็นไปตามแนวคิดของ สนธยา พลศรี (อ้างถึงใน ลัดดา รักจรรยาบรรณ, 2557, หน้า 10-11) ได้กล่าวว่า การพัฒนาวิธีการทำงาน (Improving work methods) เป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของหัวหน้างานในองค์กรที่จะกระตุ้นให้พนักงานที่อยู่ในความดูแลเกิดการปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเอง โดยจัดเตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อม บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีเครื่องมือ หรืออุปกรณ์เพียงพอที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟนให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมให้เจ้าหน้าที่ค้นคว้าหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ของหน่วยงาน หรือสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อให้สามารถตอบคำถามของประชาชนได้ถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ ศิลมรัฐ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง* ผลการศึกษาพบว่า แนวทางปรับปรุงแก้ไข ควรมีการอบรมความรู้ความสามารถ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณชพล งามธรรมชาติ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด* ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานทางหัวหน้าควรให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบของการฝึกอบรม การสอนงาน (OJT) หรือการส่งไปปฏิบัติงานที่บริษัทที่มีรูปแบบการผลิตที่คล้ายกัน เพื่อเป็นการเสริมสร้าง ความรู้ ทักษะให้กับพนักงาน และจะทำให้พนักงานทุกคนเกิดการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ

4. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความตื่นตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา หวานเพชร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง *การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา แผนกบัญชีค่าใช้จ่าย* ผลการศึกษาพบว่าองค์กรทุกองค์กรควรมีการปลูกฝังนิสัยการค้นหาคำปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร เพราะการปรับปรุงให้ที่อยู่เสมออย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและกับตัวพนักงานเอง รวมถึงทำให้พนักงานรู้จักการปรับตัวไปตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุก ๆ วันในสังคมปัจจุบันนี้ และเป็นไปแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการไทย ของสำนักงาน ก.พ. อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 68-69) ที่ได้กล่าวว่า ค่านิยมที่พึงประสงค์ของข้าราชการไทย คือรู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก หมายถึง การปรับตัวทันโลก ทันเหตุการณ์ พัฒนาระบบราชการให้เป็นเลิศในการบริการ เช่น นำวิทยาการสมัยใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงาน แสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟน : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการจัดการความรู้หรือการฝึกอบรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรมีความรู้ ความสามารถในการใช้งาน และทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟนในปัจจุบันมีความรวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่จึงควรตรวจสอบและกลั่นกรองข้อมูลต่างๆ ให้มีความถูกต้องก่อนส่งข้อความ และควรใช้ภาษาที่ถูกต้อง สุภาพ เพื่อลดปัญหาการติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาดที่อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อตนเองและองค์กร

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบควรให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน หรือจัดให้มีโทรศัพท์สมาร์ทโฟนส่วนกลาง เพื่อลดค่าใช้จ่ายของเจ้าหน้าที่ และทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้บริหารและประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรรู้จักการปรับตัวไปตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน และควรปฏิบัติงานด้วยใจรักและพร้อมที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและประชาชนเป็นสำคัญ

### เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระบบราชการแบบวิถีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พนิดา หวานเพ็ชร. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษาแผนกบัญชีค่าใช้จ่าย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยาม สแควร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลัดดา รักจรรยาบรรณ. (2557). *การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรวรรณ ศิลมัฐ. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2560). *การพัฒนาระบบราชการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระบบราชการและนวัตกรรมในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
- วิทยา ราชแก้ว. (2558). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระบบราชการและนวัตกรรมในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระบบราชการแบบวิถีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วันชัย มีชาติ. (2556). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- สุนี เลิศแสวงกิจ และมาลัย ม่วงเทศ. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วังอักษร.
- สุภางค์ จันทรวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 24)*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.

Brandbuffet. (2561). โซเชียลมีเดียเป็นมากกว่าการแชร์รูปอาหารและเซลฟี่ แต่คือแพลตฟอร์มธุรกิจ. จากหน้าเว็บไซต์ <https://www.brandbuffet.in.th/2018/03/marketbuzz-social-media-is-business-platform>, สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2561.