พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตสำหรับพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่

ชลนาถ อินทรกำแหง

DPU

สารวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2550

Behavior of Staff using Intranet for the CAT Telecom Public Company Limited: a Case on the Staff Working at the Headquarter

Cholanart Intaragumhaeng

เลขทะเบียน.....0199663.....
วันลงทะเบียน..3..มิ.ย..2551.....
เลขเรียกหนังสือ.....วท
384.3
ช224พ
[2550]
ฉ3

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Science

Department of Telecommunication Management

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2007

DPU

ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตสำหรับพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่

เสนอโดย ชลนาถ อินทรกำแหง

สาขาวิชา การจัดการโทรคมนาคม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ น.อ.ดร.วีระชัย เชาว์กำเนิด

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(น.อ.ดร.วีระชัย เชาว์กำเนิด)

.....กรรมการ

(รศ.ดร.บงการ หอมนาน)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผศ.ดร.สมศักดิ์ ตำริชอบ)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2550

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงหน้าได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก น.อ. ดร.วีระชัย เชาว์คำเนิด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ข้อเสนอแนะตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์และถูกต้องที่สุด อันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร. ประศาสน์ จันทราทิพย์ โดยท่านเป็นประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และรศ. ดร. บงการ หอมนาน กรรมการสอบสารนิพนธ์ ขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของเครื่องมือ เพื่อให้การวิจัยมีความเที่ยงตรงเชิงคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และช่วยเหลือให้กำลังใจ ให้โอกาสในทุกๆ ด้าน จนงานสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ชลนาถ อินทรกำแหง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ฆ

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ง

กิตติกรรมประกาศ..... ช

สารบัญตาราง..... ญ

สารบัญภาพ..... ซ

บทที่

1. บทนำ..... 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 6

1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... 6

1.4 ขอบเขตการวิจัย..... 6

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 7

1.6 นิยามศัพท์..... 7

2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 9

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน..... 9

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และการเปิดรับข่าวสาร..... 18

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ..... 21

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 24

3. ระเบียบวิธีวิจัย..... 27

3.1 แบบจำลอง และกรอบแนวคิดในการศึกษา..... 27

3.2 ประชากร และวิธีการสสุ่มตัวอย่าง..... 28

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 30

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 31

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 32

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 35
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพและลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ต..... 35
ตอนที่ 2 พฤติกรรมและระดับการใช้ระบบอินทราเน็ต..... 41
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 46
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นข้อมูลเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม..... 52
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 54
5.1 สรุปผลการศึกษา..... 54
5.2 อภิปรายผล..... 56
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 58
บรรณานุกรม..... 60
ภาคผนวก..... 65
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... 66
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Reliability) ของแบบสอบถาม..... 72
ภาคผนวก ค หน้าจอระบบอินทราเน็ต บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).. 78
ประวัติผู้เขียน..... 85

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

3.1 แสดงจำนวนพนักงานบริษัท กสท
โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทของสายงาน..... 30

4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลสถานภาพ
ส่วนบุคคล..... 35

4.2 จำนวนและร้อยละของการรับทราบข้อมูล
ข่าวสารหรือประกาศต่าง ๆ ของบริษัทฯผ่านสื่อต่าง ๆ..... 38

4.3 จำนวนและร้อยละของแหล่งการรับรู้เกี่ยว
กับการให้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ..... 38

4.4 จำนวนและร้อยละของการใช้ระบบ
อินทราเน็ตของบริษัทฯ จำนวนวันต่อสัปดาห์..... 39

4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้
ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ในแต่ละครั้ง..... 39

4.6 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้
ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ..... 40

4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯด้านวัตถุประสงค์ในการใช้..... 41

4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯด้านการเลือกใช้บริการ..... 42

4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พฤติกรรมการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯผ่านสื่อต่าง ๆ..... 42

4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการระบบอินทราเน็ต ของบริษัทฯ..... 43

4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯด้านจำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์..... 44

4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯด้านจำนวนเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง.... 44

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯด้านช่วงเวลาที่ใช้..... 45

4.14 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและลักษณะ
การใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ จำแนกตามเพศ..... 46

4.15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและลักษณะ
การใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ จำแนกตามอายุ..... 47

4.16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและลักษณะ
การใช้ระบบอินทราเน็ตของของบริษัทฯ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 47

4.17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและลักษณะ
การใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 48

4.18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและลักษณะ
การใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ จำแนกตามกลุ่มงาน..... 49

4.19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบ
อินทราเน็ตของของบริษัทฯ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร และด้านอุปกรณ์..... 50

4.20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้
อินทราเน็ตของบริษัทฯ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการใช้งาน..... 51

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

2.1 แสดงการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของ
เครือข่ายอินทราเน็ตผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ที่มา: วิทยา ,2542:44..... 14

2.2 แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อสนอง
ความพอใจ ที่มา: ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542:62..... 22

3.1 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา..... 28

DPU

หัวข้อสารนิพนธ์ พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตสำหรับพนักงาน
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
กรณีศึกษา พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่
ชื่อผู้เขียน ชลนาถ อินทรกำแหง
อาจารย์ที่ปรึกษา น.อ. ดร.วีระชัย เชาว์กำเนิด
สาขาวิชา การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา (1) เพื่อทราบถึงระดับการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการนำระบบอินทราเน็ต มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน (3) เพื่อทราบถึงสภาพการใช้ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงาน ที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 346 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติ T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพของพนักงาน ที่เป็นตัวแปร ด้านเพศ และกลุ่มงานที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรที่เป็นช่วงอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และด้านอุปกรณ์ ที่ส่งเสริมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต และด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานในระบบ (Content และเนื้อหา) ตามระดับความคิดเห็นของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการในระบบอินทราเน็ต ในภาพรวมที่แตกต่างกันทุกด้าน

3. ลักษณะการและพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน เมื่อพิจารณาด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ พบว่ามีการใช้เพื่อทราบข่าวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์กรในระดับมาก และด้านการเลือกใช้บริการ ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เช่น ระเบียบ คำสั่ง และอ่านข่าวภายใน

องค์กรในระดับมาก ในภาพรวมพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการอินทราเน็ตในระดับกลาง โดยเฉลี่ยมีการใช้บริการในทุกวันที่ปฏิบัติงาน ใช้เวลาแต่ละครั้งมากกว่า 60 นาที และใช้เวลาช่วงเช้ามากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรพิจารณาปรับปรุงสารสนเทศที่เผยแพร่บนระบบอินทราเน็ตทุกประเภทให้มีความครอบคลุม ครบถ้วน ทันสมัย ทันเหตุการณ์ โดยมีเนื้อหาที่สนับสนุนการพัฒนาความรู้และสร้างสรรค์ผลงานที่เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการความรู้ในปัจจุบัน

DPU

Term Paper Title	Behavior of Staff using Intranet for the CAT Telecom Public Company Limited: a Case on the Staff Working at the Headquarter
Author	Cholanart Intaragumhaeng
Term Paper Advisor	Gp. Cap. Dr.Weerachai Chaokamnerd
Department	Telecommunication Management
Academic Year	2007

ABSTRACT

The objective of this research was to study (1) to know behavior of staff using Intranet in work (2) to find out about their environmental factor regarding the use of Intranet in work (3) to identify the problems, obstacle to the use of Intranet in work and to seek the opinion of the staffs of The CAT Telecom Public Company Limited on Intranet. The populations were collected from 346 staffs at the headquarters of The CAT Telecom Public Company Limited. Questionnaires were used to collect the data. Statistical techniques used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, one way ANOVA and T-test by SPSS Program.

Results of the study are as follow:

1. Staffs with different age, education and work experience are different in using the Intranet. There is no significant difference in term of the Intranet use among staffs with different gender and job classification.
2. The satisfaction of service and hardware system is different in using the Intranet.
3. Every individual sampled claimed to use the Intranet. Most of the staffs were willing to use Intranet in their work at a moderate level. The objective of using the Intranet for receives the news in organization at a high level. The select of service is searching such as regulations and announcements at a high level. Most of the samples use it once a day more than sixty minutes.

Timely updates of information and an insufficient number of computers were the problems most frequently voiced. Therefore, the recommendations arising from this research are that the information on the Intranet should be comprehensive, complete, modern, and up-to-date;

at the same time it should support the development of knowledge and bring about effective innovations for the organization in consonance with current principles of knowledge management.

DPU

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการทำงานและดำเนินธุรกิจ จะทำให้องค์กรหรือบริษัทมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ ที่เทียบเท่าหรือเหนือกว่าคู่แข่ง ในเกือบทุกสายงาน ทุกสาขาอาชีพ ทั้งด้านการศึกษา การแพทย์ การเกษตรกรรม การขนส่ง การทหาร ฯลฯ เห็นได้จากเริ่มมีการพัฒนาและใช้ประโยชน์ จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน เพื่อการบริหารข้อมูลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์สามารถใช้เป็นตัวแทนหรือสื่อกลาง ในการติดต่อระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้าหรือผู้ร่วมค้า โดยการนำระบบอินเตอร์เน็ตมาเป็นเครื่องมือ เพื่อสนับสนุนด้านข้อมูลและการติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน บริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ทันสมัย และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารภายในขององค์กร ก็มีการนำระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร หรือ "อินทราเน็ต" (Intranet) มาช่วยในการทำงานร่วมกัน (Workgroup) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร ซึ่งปัจจุบันเป็นระบบที่มีบทบาทสำคัญและมีประโยชน์มาก ในทุก ๆ สำนักงาน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพราะสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น การออกแบบระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้รวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และช่วยในการการตัดสินใจ การบริหารงานของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ CAT Telecom Public Company Limited เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจ ด้านสื่อสารโทรคมนาคมทั้งในและระหว่างประเทศ ได้ดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 โดยการแปลงสภาพจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 และได้รับโอนกิจการ

สิทธิ หนี้ ความรับผิดชอบและสินทรัพย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมทั้งหมด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทยังคงมีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ โดยมีกระทรวงการคลังถือหุ้น 100 % ของทุนจดทะเบียน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคม และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย ในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ การดำเนินงานปัจจุบันประกอบด้วยธุรกิจหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ธุรกิจโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
2. ธุรกิจสื่อสารข้อมูล
3. ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ CDMA

ภารกิจของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) คือ

1. ปฏิรูปวัฒนธรรมองค์กร ให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบภายในและกระบวนการตัดสินใจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ
2. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐานและราคาที่แข่งขันได้
3. พัฒนาทักษะและขีดความสามารถขององค์กร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบ

ปัจจุบัน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานในสังกัดของกระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ภายหลังจากการแปลงสภาพมาเป็นบริษัท ได้มีการปรับ เปลี่ยนโครงสร้าง การวางแผนงาน และการบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งในส่วนของ การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำหรับใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท และนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) โดยกำหนดแผนให้สอดคล้องกับนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ทั้ง 3 ด้าน (คือ ด้านInformation ด้าน Communication และด้าน Technology) ของกระทรวงฯ

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาสนับสนุนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบริษัท ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อกำหนดทิศทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการบริหารจัดการ ทั้งในแง่ของกระบวนการทางธุรกิจ (Business Processes) ให้บรรลุวัตถุ ประสงค์ตามแผนธุรกิจของบริษัท และการใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศภายในองค์กร

ตลอดจนมีการเชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ระบบอินทราเน็ตเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้นำมาใช้ในการสนับสนุนการดำเนินกิจการ การปฏิบัติงานและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1.1.1 ปัญหานำการวิจัย

1.1.1.1 พนักงานมีการใช้งานในระบบอินทราเน็ตในรูปแบบใดบ้าง เช่น เพื่อติดตามรับรู้ข่าวสารภายในองค์กร ใช้ในการปฏิบัติงาน ฯลฯ

1.1.1.2 ความถี่ / ความบ่อยในการใช้งานในระบบอินทราเน็ต

1.1.1.3 สภาพและปัญหาในการใช้งานที่พบเมื่อเข้ามาใช้ระบบอินทราเน็ต พร้อมศึกษาแนวทางที่ผู้ใช้งานต้องการให้มีการปรับปรุง เพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ระบบอินทราเน็ต ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) นั้น หลังการแปลงสภาพองค์กรเป็นบริษัท โดยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างบริษัท และวางแผนการดำเนินงานใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานเชิงธุรกิจมากขึ้นนั้น สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานจัดการองค์กร เป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในด้านบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินทราเน็ต วางแผน พัฒนา ปรับปรุงระบบเครือข่ายเชื่อมโยงอินทราเน็ต และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับการใช้งาน การบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยการใช้งานระบบเครือข่าย ให้เป็นไปตามแนวนโยบายที่กำหนด การประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ดูแลการบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ โดยเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2549 ได้มีการว่าจ้างจัดทำระบบ E-mail และปรับปรุง Website Intranet ใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ซึ่งใช้งานได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นด้วยวิธีการใช้งานเพียง log in ครั้งเดียวนั้น จะช่วยให้สามารถเข้าใช้งานได้ทั้ง 2 ระบบ คือ E-mail & Intranet โดยมีบริการต่าง ๆ ตามโครงสร้างอินทราเน็ต บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.1.2 โครงสร้างอินทราเน็ต บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 7 หมวด ซึ่งมีหัวข้อรายละเอียด ดังนี้

หมวดที่ 1 ระเบียบคำสั่ง
หมวดที่ 2 ข่าวสาร กสท
หมวดที่ 3 วารสาร กสท
หมวดที่ 4 เว็บลิงค์
หมวดที่ 5 ลิงค์อื่น ๆ
หมวดที่ 6 ดาวน์โหลด
หมวดที่ 7 ไซเบอร์พีอาร์

1.1.2.1 หมวดที่ 1 ระเบียบคำสั่ง ประกอบด้วยหัวข้อหลัก 7 หัวข้อ ดังนี้

1. คำสั่ง
2. ประกาศ
3. ระเบียบ
4. หนังสือสั่งการ
5. ข้อบังคับ
6. ข้อกำหนด
7. ข้อกำหนดวิธีปฏิบัติ

1.1.2.2 หมวดที่ 2 ข่าวสาร กสท ประกอบด้วยรายละเอียดข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทฯ และพนักงาน มีหัวข้อหลักจำนวน 6 หัวข้อ ดังนี้

1. สหกรณ์
2. สหภาพแรงงาน
3. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
4. ข่าวประเด็นร้อน
5. ข่าวสาร กสท
6. ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1.1.2.3 หมวดที่ 3 วารสาร กสท ประกอบด้วยหัวข้อ 2 หัวข้อ ดังนี้

1. วารสารรายเดือน
2. วารสารราย 3 เดือน)

1.1.2.4 หมวดที่ 4 เว็บลิงค์ ประกอบด้วยรายละเอียดของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น รายนาม ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการส่วน และแนะนำขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของฝ่าย ขอบเขตงานของหน่วยงานในแต่ละส่วน รายชื่อเจ้าหนาที่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วน หมายเลข โทรศัพท์ โทรสาร มีจำนวน 9 หัวข้อ ดังนี้

1. สายงานบริหาร
2. สายงานการเงิน
3. สายงานตลาดและการขาย
4. สายงานกลยุทธ์องค์กร
5. สายงานปฏิบัติการเครือข่ายและบำรุงรักษา
6. สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. หน่วยธุรกิจ CDMA

8. หน่วยธุรกิจ e-Business

9. สำนักตรวจสอบภายใน

1.1.2.5 หมวดที่ 5 ลิงค์อื่น ๆ ประกอบด้วย หัวข้อหลักจำนวน 10 หัวข้อ ดังนี้

1. หน่วยงานในสังกัดกระทรวง ICT
2. หน่วยงานสังกัด กระทรวง กรม
3. หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ บริษัท
4. กลุ่มธนาคาร
5. หนังสือพิมพ์
6. หน่วยงานอื่นๆ
7. วิทยุ
8. โทรทัศน์
9. มือถือ
10. ค้นหาข้อมูลทั่วโลก

1.1.2.6 หมวดที่ 6 ดาวน์โหลด ประกอบด้วยหัวข้อหลักจำนวน 8 หัวข้อ ดังนี้

1. แบบฟอร์ม กสท
2. คำขอใช้บริการ
3. ข้อมูลรหัสศูนย์ต้นทุนกิจกรรม
4. วิธีปฏิบัติด้านบัญชีและภาษี
5. แบบฟอร์มสวัสดิการและฟอร์มที่เกี่ยวข้อง
6. แบบฟอร์มพลังงาน
7. การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 2549
8. แบบฟอร์มการเก็บรายละเอียดกิจกรรม

1.1.2.7 หมวดที่ 7 ไซเบอร์พีอาร์ ประกอบด้วยหัวข้อหลักจำนวน 4 หัวข้อ ดังนี้

1. Corporate Brand
2. Service Brand
3. Movie CAT Telecom
4. Music CAT Telecom

อย่างไรก็ตาม การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้งานขององค์กรจะได้ประโยชน์อย่างแท้จริงเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จะคุ้มค่ากับการลงทุนและเวลาที่เสียไปหรือเป็นที่ยอมรับ และ

สามารถนำมาใช้กับการปฏิบัติงานได้มากน้อยอย่างไร อาจขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย แล้วแต่ข้อจำกัดของแต่ละองค์กร ความเข้าใจและการสนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่พนักงานควรให้ความสำคัญเพื่อนำมาพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดประโยชน์จากการใช้งานของระบบอินทราเน็ต ขององค์กรอย่างสูงสุด ผู้ทำวิจัยซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต้องการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานว่าเป็นอย่างไร ทั้งในด้านลักษณะการใช้งาน ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งาน และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อทราบถึงระดับการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

1.2.3 เพื่อทราบถึงสภาพการใช้ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตขององค์กร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมและระดับการใช้บริการระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงาน แตกต่างกันไปตามสถานภาพของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยปัญหาด้านบุคลากรและอุปกรณ์ ของบริษัท ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.3.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต (Content, เนื้อหา) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ สถานที่ตั้ง เลขที่ 99 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10002 จำนวน 2,556 คน จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 5,693 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550)

1.4.2 การวิจัยครั้งนี้ไม่รวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ส่วนกลางอื่น ๆ และในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ

1.4.3 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2550

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่

1.5.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่

1.5.3 เพื่อทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อระบบอินทราเน็ตขององค์กร และเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 พนักงาน หมายถึง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในการวิจัยนี้ เน้นเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (แจ้งวัฒนะ) เท่านั้น

1.6.2 สถานภาพของพนักงาน หมายถึง รายละเอียดทั่วไปของพนักงานในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษาที่พนักงานศึกษาจนจบหลักสูตรในระดับชั้นต่าง ๆ ตำแหน่งหน้าที่ ที่พนักงานปฏิบัติงาน หน่วยงานต่าง ๆ ที่พนักงานสังกัดอยู่ในบริษัทฯ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนับจากวันที่เริ่มเข้าทำงาน ตำแหน่งงาน

1.6.3 ระบบอินทราเน็ต หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีที่ใช้กับอินทราเน็ต มาประยุกต์ใช้ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หน่วยงานโดยอาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อให้แต่ละหน่วยงานสามารถติดต่อทำงานร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6.4 คอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการประมวลข่าวสาร และข้อมูลทางสารสนเทศ ซึ่งเป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอ่านและเก็บบันทึกข้อมูล ตลอดจนรับคำสั่งเพื่อแก้ปัญหา หรือทำการคำนวณที่ซับซ้อน โดยอัตโนมัติที่มีขีดความสามารถปฏิบัติงานแทนสมองของมนุษย์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในรูปข่าวสารตามที่ต้องการ

1.6.5 พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต หมายถึง ความถี่ในการใช้ วัตถุประสงค์ของการใช้ ระยะเวลาในการใช้ การเลือกใช้บริการและการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

1.6.6 ความพึงพอใจ หมายถึง การที่พนักงานได้ใช้งานระบบอินทราเน็ต แล้วมีทัศนคติต่อระบบอินทราเน็ต โดยวัดจากระดับความพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

1.6.7 การใช้ประโยชน์ หมายถึง การนำระบบอินทราเน็ต ไปใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลข่าวสารไปใช้อ้างอิง หรือใช้ในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.6.8 ปัจจัยด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญ ของการใช้งานระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของบริษัท

1.6.9 ปัจจัยด้านอุปกรณ์ หมายถึง ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์อินทราเน็ต และปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูลรวมถึงระบบของ Software & Network

DPU

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยศึกษาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการวิจัยนี้ มี 4 หัวข้อหลักดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และการเปิดรับข่าวสาร

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน

สุชาติ กิจธนะเสรี (อ้างถึงใน พฤหัส คูโฆปถัมภ์, 2543 : 11-12) กล่าวว่า สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่เรียกว่า "สังคมสารสนเทศ" เพราะการคมนาคมขนส่ง การสื่อสารที่เจริญมากขึ้น การก้าวเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดจากปัจจัยในด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว และนโยบายในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่ประกอบธุรกิจ จะมีความรุนแรงสูงเพื่อความอยู่รอดและผลประโยชน์ทางธุรกิจ หลายองค์กรได้ปรับปรุงกลยุทธ์ในการบริหาร และจัดการระบบสำนักงานโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้

2.1.1 ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ การประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม หรือ Computer and Communication (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2540 : 77)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีกลุ่มหนึ่งที่มีประโยชน์ในการจัดทำสารสนเทศ และส่งสารสนเทศนั้นให้ถึงมือผู้รับ (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2541 : 20)

อีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าสารสนเทศ ก็คือ ข้อมูลที่นำมาสรุป ประมวลผล คำนินการทางสถิติ เปรียบเทียบ หรือ คำนินการโดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับได้เข้าใจความเป็นไปหรือสถานการณ์ของสิ่งที่สารสนเทศนั้นเป็นตัวแทน

ณรงค์ บุญมี (อ้างถึงใน พฤหัส, 2543 : 13-14) ได้เสนอขั้นตอนของการพัฒนา ระบบสารสนเทศไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริหาร และจุดมุ่งหมายของระบบ โดยต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและผู้ออกแบบระบบให้ข้อมูลถูกต้องต่อกัน

2. กำหนดองค์การรับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบโครงการ วิธีการดำเนินการ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย บุคลากรที่ใช้ปฏิบัติงาน

3. กำหนดรูปแบบราชละเอียดของระบบสารสนเทศ เช่น แบบเก็บข้อมูลวิธีการประมวลผลการนำเสนอข้อมูล

4. กำหนดรูปแบบรายละเอียดของระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการ ของผู้บริหาร เหมาะสมกับองค์กรและสภาพแวดล้อม ทั้งปัจจุบันและอนาคต

5. ลงมือปฏิบัติตามระบบ และตรวจสอบการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น

นิภาภรณ์ คำเจริญ (2545 : 145) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ช่วยให้สามารถจัดการ ดำเนินการต่าง ๆ ช่วยให้การบริหารข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้เราได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งขันในธุรกิจ ที่อยู่ในประเภทเดียวกัน ถ้าเรามีการใช้ระบบสารสนเทศที่ดีมาบริหารองค์กรของเรา ก็จะทำให้องค์กรสามารถจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น ในระบบสารสนเทศนั้น โดยส่วนมากแล้วมักจะมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการที่จะออกแบบระบบ และจัดระบบให้มีประสิทธิภาพ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2541 : 27-30) ได้สรุป ความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การ หรือหน่วยงานห้างร้านต่าง ๆ นั้นมีหลากหลาย ดังต่อไปนี้

- สามารถจัดเก็บข้อมูลจากจุดเกิดได้อย่างครบถ้วนตามความต้องการ อย่างเป็นระบบ
- สามารถบันทึกข้อมูลจำนวนมาก ๆ เอาไว้ใช้งาน หรือไว้อ้างอิงการดำเนินงาน หรือการตัดสินใจใด ๆ
- สามารถคำนวณผลลัพธ์ต่าง ๆ ได้รวดเร็ว
- สามารถสร้างผลลัพธ์ได้หลากหลายรูปแบบ
- สามารถส่งสารสนเทศ ข้อมูล หรือผลลัพธ์ที่ได้จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็ว

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมก็มีส่วนช่วยในเรื่องเหล่านี้มาก เช่นเดียวกับเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือการจัดให้คอมพิวเตอร์หลายเครื่องเชื่อมต่อกัน และทำงานร่วมกันได้ ซึ่งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในเวลานี้ก็คือ ระบบอินเตอร์เน็ต

2.1.2 อินเตอร์เน็ตคืออะไร

อินเตอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมไปทุกประเทศทั่วโลก โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากเครือข่ายทางทหารของสหรัฐในช่วงปี ค.ศ.1960 ต่อมาเริ่มใช้กับงานด้านการศึกษาวิจัย แต่ในปัจจุบันได้พัฒนาไปเป็นเครือข่าย ที่ให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทั่วโลกได้สื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลทั่วไปทุกชนิด ทั้งข้อความ ภาพ เสียง และอื่น ๆ ทั้งด้านวิชาการและธุรกิจการค้า รวมทั้งเป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wild Web) และบริการอื่น ๆ อีกมาก

ประเทศไทยได้เริ่มเชื่อมต่อกับอินเตอร์เน็ตมากกว่ายี่สิบปีแล้ว โดยผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ แต่เพิ่งจะมีการใช้งานอย่างจริงจังเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมาเมื่อมีการเปิดบริการของผู้ให้บริการอินเตอร์เน็ตหรือ ISP กันอย่างแพร่หลาย (วิภา เพิ่มทรัพย์, 2546 : 13)

พรทิพย์ โล่เลขา (2538 : 4-5) ได้ให้ความหมายของอินเตอร์เน็ตว่า คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ที่ใหญ่ที่สุดของโลก เป็นกระบวนการการสื่อสารข้อมูลทางสาย (Online) ระหว่างคอมพิวเตอร์ต่างระบบและต่างชนิด รวมกับสายเคเบิลและผู้ใช้จำนวนมากอาศัยซอฟต์แวร์และเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ในแง่วิชาการ Internet คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สื่อสารกันโดย Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) ซึ่งหมายถึง กฎเกณฑ์ที่คอยควบคุมกระบวนการส่งข่าวสารไปมาระหว่างคอมพิวเตอร์หลายร้อยชนิดที่อยู่บนอินเตอร์เน็ต

อินเตอร์เน็ต คือ ระบบของการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่มากครอบคลุมไปทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสื่อสารข้อมูล เช่น การบันทึกเข้าระยะไกล (Remote Login) การถ่ายโอนแฟ้มไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มอภิปรายอินเตอร์เน็ต เป็นวิธีการในการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ซึ่งขยายออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อการเข้าถึงของแต่ละระบบที่มีส่วนร่วมอยู่ (กิดานันท์ มลิทอง, 2539 : 234)

อินเตอร์เน็ต คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ประกอบขึ้นมาจาก การเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์จากแหล่งต่าง ๆ ทั่วโลกเข้าด้วยกัน โดยใช้มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารอย่างเดียวกัน หรือใกล้เคียงการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันนี้ จะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์จากด้านหนึ่งของโลก สามารถที่จะติดต่อสื่อสารผ่านการเชื่อมต่อของคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ไปยังเครื่องที่อยู่อีกด้านหนึ่งของโลกได้ภายในเวลาไม่ถึงนาที ดังนั้นจึงเป็นที่มาของคำว่า "โลกไร้พรมแดน" (ดนุพล กิ่งสุดนธ์, 2543 : 61-62)

จากทัศนะของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สามารถสรุปความหมายของอินเตอร์เน็ตได้ว่า อินเตอร์เน็ต คือ ระบบของการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่ครอบคลุมไปทั่วโลก

โดยอาศัยสายนำสัญญาณภายใต้กฎเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน และสามารถทำให้คนจำนวนมากสื่อสารข้อมูลทั้งในรูปแบบตัวอักษร ข้อความ ภาพและเสียง ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วด้วยคอมพิวเตอร์ต่างระบบและต่างชนิดกันได้

2.1.3 การนำเครือข่ายอินเตอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้สำหรับธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ

วาสนา สุกระสานติ (2541 : 8-27 – 8-28) ได้กล่าวว่า เครือข่ายอินเตอร์เน็ตเกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย อีกทั้งเกิดรูปแบบใหม่ ๆ ตลอดเวลาแต่ที่นิยมใช้กันมาก สามารถสรุปได้ดังนี้

การนำเสนอสินค้าและเสริมสร้างภาพพจน์บริษัท ซึ่งเป็นขบวนการก่อนการขายที่สำคัญทำให้ผู้ใช้ได้รู้จักกับชื่อเสียง และสินค้าขององค์กรมากขึ้น รวมทั้งช่วยให้ผู้จัดจำหน่ายและผู้นำเข้าจากทั่วโลกได้รับรู้ข้อมูลของผู้ผลิตด้วย

ให้ข้อมูลกับนักลงทุน โดยบริษัทมหาชนต่าง ๆ สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นเกี่ยวกับผลประกอบการ รายงานประจำไตรมาส วิธีดำเนินงานและประมาณการรายได้ ตลอดจนใช้ในการแถลงข่าวต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังประหยัดกว่าการจัดพิมพ์ด้วยกระดาษเป็นอย่างมากหนังสือพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เว็บเพจในการแทนหน้ากระดาษ ทำให้ต้นทุนในการจัดทำเอกสารลดลงไปมาก อีกทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง และการจัดจำหน่าย เนื่องจากเป็นการขายตรงสู่ลูกค้าที่สมัครสมาชิกกับทางเว็บไซต์ผ่านอินเตอร์เน็ตได้ทันที

เปิดร้านค้าให้เช่าพื้นที่ โดยเปิดเป็นร้านค้าเพื่อให้ผู้ค้ามาเช่า เช่นเดียวกับห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ รวมทั้งอาจเก็บค่าโฆษณาจากผู้ที่ต้องการโฆษณาในร้าน

การสนับสนุนทางเทคนิค เป็นการประยุกต์ใช้อีกประการหนึ่ง ที่นิยมใช้กันอย่างมากในอินเตอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากผู้ใช้ที่ต้องการการสนับสนุนสามารถติดต่อมาได้จากทั่วโลก โดยไม่ต้องเสียค่าโทรศัพท์ทางไกล และสามารถดูฐานข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนทางแก้ไขที่อาจตรงกับปัญหาของตนเอง หรืออาจส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถามกับผู้ เชี่ยวชาญก็ได้ (ซึ่งผู้เชี่ยวชาญก็จะมีเวลาในการหาวิธีแก้ปัญหาก่อนที่จะตอบจดหมาย) รวมทั้งสามารถทำการถ่ายโอน (Download) ซอฟต์แวร์สำหรับแก้ไขปัญหาหรือเพิ่มเติมคุณสมบัติต่าง ๆ ได้ทันที

ให้บริการต่าง ๆ กับสาธารณะชน เช่น เป็นแหล่งค้นข้อมูล (Search Engine) แหล่งเก็บรวบรวมแชร์แวร์และฟรีแวร์ แหล่งให้ข้อมูลและข่าวต่าง ๆ แหล่งติดต่อเกมส์แบบออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งอาจมีการเก็บเงินจากการใช้บริการ หรือใช้วิธีหาโฆษณาจากบริษัทอื่น ๆ ก็ได้

ให้ข้อมูลข่าวสารทั่ว ๆ ไปกับสาธารณะชน เช่น มาตรฐานที่กำหนดโดยองค์กรต่าง ๆ หรือ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่หน่วยงานสร้างขึ้น ตลอดจนข้อมูลการท่องเที่ยว เป็นต้น

เก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนการเสนอขายข้อมูล เช่น ใช้ในการทำโพลล์ต่าง ๆ ใช้ในการเป็นตัวกลางในการรับสมัครงาน ตลอดจนอาจขายข้อมูลผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการให้กับบริษัทต่างๆ เป็นต้น

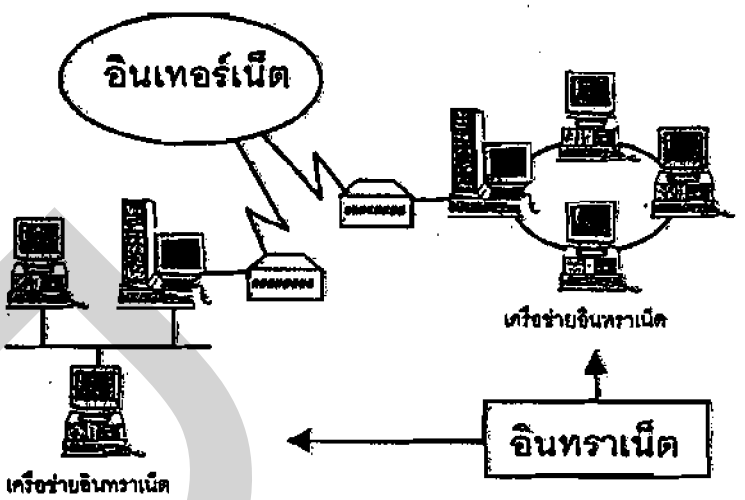
การจำหน่ายสินค้า โดยนำสินค้ามาจำหน่ายตรงผ่านเว็บ มีข้อดีคือช่วยลดต้นทุนการจัดจำหน่าย การตกแต่งร้าน ตลอดจนการเก็บสินค้าคงคลัง สินค้าที่มีผู้ประสบความสำเร็จในการขายผ่านอินเตอร์เน็ต เช่น หนังสือ ดอกไม้ ของชำร่วย ของที่ระลึก รวมทั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ระบบอินเตอร์เน็ตเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ที่รวมแหล่งข้อมูลและความรู้จากทั่วทุกมุมโลกมาไว้ในที่เดียวกัน ทำให้ได้รับประโยชน์มหาศาล ช่วยเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้และเพิ่มเติมความรู้แก่พนักงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2.1.4 อินทราเน็ตหรือเครือข่ายภายใน (Intranet) คืออะไร

อินทราเน็ต (Intranet) คือ เครือข่ายที่ใช้ภายในองค์กร เป็นการใช้เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ต เป็นพื้นฐานภายในองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และการเข้าถึงสารสนเทศ หรือกล่าว อีกนัยหนึ่งอินทราเน็ตคือ เครือข่ายภายในองค์กร ที่มีการใช้เทคโนโลยีเช่นเดียวกับอินเตอร์เน็ต เช่น Web browser, Server, TCP/IP network protocols, Hypermedia document publishing and Database เพื่อทำหน้าที่จัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร คือ การใช้สารสนเทศร่วมกัน การสื่อสาร การเขียนเอกสารร่วมกัน และสนับสนุนกระบวนการในทางธุรกิจ ในระบบอินทราเน็ต มีระบบการป้องกันความปลอดภัย เช่น รหัสผ่าน (Password) การสร้างรหัสลับ (Encryption) และทฤษฎีการรักษาความปลอดภัย (Firewall) และผู้ที่เข้ามาใช้งานในระบบต้องเป็นผู้ที่มีสิทธิ์เท่านั้นจึงจะใช้ได้ อีกประการหนึ่งอาจใช้อินทราเน็ตเชื่อมโยงไปยังลูกค้า ผู้ขาย หรือหุ้นส่วนทางธุรกิจอื่น ๆ โดยการเชื่อมโยงผ่านเอ็กทราเน็ต (Extranet) (สุพล พรหมมาพันธุ์, 2547)

อินทราเน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงการสื่อสาร ด้วยระบบโต้ตอบ TCP/IP เช่นเดียวกับเครือข่ายอินเตอร์เน็ต และมีรูปแบบการสื่อสารเหมือนกับเครือข่ายอินเตอร์เน็ตทุกประการ หากต่างกันที่ขอบเขตของการสื่อสาร โดยขอบเขตการสื่อสารขึ้นอยู่กับองค์กรผู้เป็นเจ้าของเครือข่ายอินทราเน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ตได้ (วิทยา เรืองพรวิสุทธิ์, 2542 : 44)



ภาพที่ 2.1 แสดงการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของเครือข่ายอินทราเน็ตผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต
ที่มา: (วิทยา เรืองพรวิสุทธิ์, 2542 : 44)

กล่าวได้ว่า การใช้งานอินทราเน็ต ก็คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบ อินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเตอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินทราเน็ตสามารถใช้ทั้งอินทราเน็ตและอินเตอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กันได้ โดยทั่วไปอินทราเน็ต จะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเตอร์เน็ตภายนอก เพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่ เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเตอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถเรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินทราเน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวและเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัวเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล หรือกระดานข่าว เป็นต้น

อินทราเน็ตจะช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเอกสารจากเดิม ใช้วิธีทำสำเนาแจกจ่าย ไม่ว่าจะเป็นข่าว ประกาศ รายงาน สมุดโทรศัพท์ภายใน ข้อมูลบุคลากร มาจัดทำให้อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์แทน ผู้ใช้สามารถเรียกค้นข้อมูลข่าวสารได้เมื่อต้องการ การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตในหน่วยงานถือเป็นการปฏิรูปในองค์กรและก่อให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการและขั้นตอนการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างคล่องตัว

และลดค่าใช้จ่ายลงได้อย่างมาก หากมีการวางแผนงานและเทคโนโลยีที่เหมาะสมก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้สูงขึ้น (สมฤดี บุญช่วยชู, 2548, 13 กุมภาพันธ์)

2.1.5 ประโยชน์ของอินทราเน็ตที่นำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร

พันจันทร์ และกรภัทร์ (ม.ป.ป. : 152-153) กล่าวไว้ว่า ประโยชน์ของอินทราเน็ตที่นำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร ได้แก่

1. เพื่อเผยแพร่เอกสารสำคัญให้กับพนักงาน

องค์กรหรือหน่วยงานสามารถเผยแพร่ข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร ให้พนักงานทราบผ่านอินทราเน็ตโดยนำไปใส่ไว้ในเว็บไซต์ของอินทราเน็ต ซึ่งพนักงานสามารถเปิดดูโดยใช้เว็บเบราเซอร์ (Web Browser)

การจัดเก็บเอกสารที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการสื่อสารให้พนักงานทราบมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้สิ้นเปลืองกระดาษ การนำข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปใส่ไว้ในเว็บไซต์อินทราเน็ต จะสามารถประหยัดกระดาษและลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมาก อีกทั้งช่วยลดเวลาที่ต้องใช้ในการพิมพ์เอกสารและส่งให้ถึงมือพนักงานแต่ละคน ตัวอย่างเช่น

ฝ่ายบุคคล ใช้อินทราเน็ตในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น สรุปเบอร์โทรศัพท์ภายใน นโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการ แผนพัฒนาบุคลากร นโยบายขององค์กร คู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารงานด้านต่าง ๆ ที่พนักงานสามารถนำไปใช้

ฝ่ายการเงิน ใช้อินทราเน็ตเพื่อเผยแพร่เอกสารการเงิน โดยควบคุมให้พนักงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องเปิดดูได้เท่านั้น

ฝ่ายพัฒนาบุคลากร สามารถนำเนื้อหาที่เป็นประโยชน์สำหรับการอบรมไปไว้ในอินทราเน็ต เพื่อเผยแพร่ให้แก่พนักงานเข้าไปชมได้

ฝ่ายสารสนเทศ สามารถนำเนื้อหาทางด้านเทคนิค นโยบายการปฏิบัติงานเผยแพร่ทางอินทราเน็ตได้

2. ลดช่องว่างในการประสานงาน

การประสานงานระหว่างพนักงานในองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผ่านอินทราเน็ตเพราะสามารถนำเสนอข้อมูลที่ต้องการความเห็นจากพนักงาน และนำการตอบสนองที่ได้รับมาประมวลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การประสานงานด้วยอินทราเน็ตจะทำให้สิ่งต่อไปนี้เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.1 การสื่อสารด้านความคืบหน้าของงาน และการติดตามงาน

2.2 การออกแบบสอบถามความคิดเห็นที่พนักงานสามารถป้อนข้อมูลกลับมาได้ในทันที

2.3 การแก้ไขเอกสารระหว่างพนักงานที่เกี่ยวข้องในเวลาเดียวกัน

2.4 การนัดประชุม

3. ติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ไม่ว่าพนักงานจะอยู่ห่างกันคนละชั้น คนละตึกหรือคนละจังหวัด ด้วยการใช้เทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีการคุยติดต่อผ่านแป้นพิมพ์ หรือแม้กระทั่งเทคโนโลยีประชุมทางไกล ถ้าระบบอินทราเน็ตเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล พนักงานก็จะสามารถใช้ฐานข้อมูลขององค์กรได้อย่างสะดวก เพราะพนักงานสามารถใช้เบราเซอร์ เพื่อค้นหาและสอบถามข้อมูลได้ ทำให้ได้รับผลที่ต้องการทันที เป็นการช่วยลดการสูญเสียเวลาของพนักงานตลอดจนช่วยให้ทีมงานมีการประสานงานกันดียิ่งขึ้น การทำงานก็เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

4. ใช้ได้กับคอมพิวเตอร์หลายแบบหลายรุ่น

อินทราเน็ตสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างรุ่น ต่างแบบเช่นเดียวกับอินเตอร์เน็ต การติดตั้งระบบอินทราเน็ตในองค์กร จึงทำโดยไม่ต้องเริ่มใหม่จากศูนย์ เพราะสามารถใช้กับระบบที่มีอยู่แล้วได้เลย

5. กระจายข่าวสารให้กับพนักงานได้รวดเร็ว

องค์กรสามารถใช้อินทราเน็ตเป็นจุดรวบรวมข่าวสารที่สำคัญ หรือศูนย์รวมรับแจ้งข่าวสารที่พนักงานในองค์กรสามารถเปิดอ่านได้ เช่น สารจากฝ่ายบริหาร ข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร ทำให้บุคลากรสามารถติดตามความเคลื่อนไหวขององค์กร และมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นได้ตลอดเวลา

6. ไม่เสียเวลาในการเรียนรู้

เนื่องจากระบบอินทราเน็ต ใช้หลักการทำงานเดียวกับอินเตอร์เน็ต ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตเป็นมาก่อนแล้วจึงไม่ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้อินทราเน็ต ทำให้องค์กรไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน

7. ลดค่าใช้จ่ายบางอย่างและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

7.1 ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในการส่งไฟล์ข้อมูลและแจ้งข่าวสารหรือโต้ตอบกันเป็นกลุ่ม

7.2 ช่วยให้การทำงานสามารถครอบคลุมพนักงานทุกคนในองค์กร รวมทั้งพนักงานที่อยู่นอกองค์กร

7.3 ใช้ได้กับคอมพิวเตอร์หลายแบบ หลายรุ่น ตั้งแต่เครื่องส่วนบุคคล (PC) ของพนักงานทั่วไปจนถึงเครื่องยูนิกซ์ (UNIX) ของศูนย์สารสนเทศ

7.4 ระบบติดตั้งสามารถทำได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการดูแล

7.5 ระบบการใช้งานง่าย และไม่ต้องใช้เวลาในการอบรมพนักงานมากนัก

2.1.6 การนำอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร

แม้ว่าระบบอินทราเน็ตจะได้รับความนิยมและมีการพัฒนาใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน แต่การนำระบบดังกล่าว มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ไม่ใช่เพียงจัดหาระบบดังกล่าวมาติดตั้งก็จะได้ผลสำเร็จตามที่ต้องการ ในความเป็นจริงนั้น การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร จะมีขั้นตอนกระบวนการที่เหมือนกับการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วไป เช่น

1. ผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้ผลักดันให้เกิดระบบนี้ขึ้น พร้อมทั้งต้องให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง

2. ต้องมีการวางแผนการจัดทำและการใช้งานระบบดังกล่าวอย่างรอบครอบ โดยอาจจะให้มีคณะทำงานขึ้นในองค์กรเพื่อจัดทำรายละเอียดในส่วนนี้โดยเฉพาะ

3. ศึกษาความเป็นไปได้ทางเทคนิคและการใช้งานของระบบที่ต้องการ ซึ่งอาจต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยตรงด้วย

4. การนำระบบมาใช้อาจต้องการ การปรับตัวให้เคยชินกับระบบใหม่บ้าง โดยเฉพาะผู้ที่อาจไม่ต้องการระบบใหม่หรือผู้ที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง การพิสูจน์ให้เห็นว่าระบบที่นำมาใช้เป็นสิ่งที่มีประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญเพื่อความสำเร็จของการติดตั้งระบบใหม่นี้

5. การจัดทำระบบอินทราเน็ตในองค์กรอาจเริ่มจากระบบเล็กก่อน จากนั้นเมื่อความต้องการเพิ่มขึ้นหรือมีความพร้อมมากขึ้น จึงขยายไปสู่ระบบที่ใหญ่และซับซ้อนมากขึ้นต่อไปเป็นลำดับ

จากที่กล่าวมา ในส่วนนี้จะเห็นว่าแม้จะมีเทคโนโลยีที่ได้รับการพิสูจน์ว่าประสบความสำเร็จจากระบบอินทราเน็ตมาแล้ว แต่การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในองค์กร ยังต้องการการผลักดันและความร่วมมือตลอดจนการวางแผนอย่างเป็นระบบอยู่ เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ตามต้องการ (พฤหัส คุโณปถัมภ์, 2543 : 17-18)

Frenzel, Carroll. W.and John C. (2004 : 14) ได้กล่าวว่า ทุกวันนี้ไอทีเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานและการปฏิบัติการขององค์การเป็นอย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีอื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงของหลายๆ องค์กร จึงเล็งเห็นความสำคัญของ ไอที ที่เข้ามามีบทบาทในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และสามารถลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังคงหากลยุทธ์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการใช้ไอทีอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถเพิ่มพูนศักยภาพให้กับองค์กรเอง รวมถึงพนักงานขององค์กรด้วย อินทราเน็ตจึงเป็นคำตอบสำหรับการพัฒนาไอทีกับองค์กร อินทราเน็ตสามารถให้พนักงานขององค์กรได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่าง

รวดเร็ว และมั่นใจได้ในความปลอดภัยของข้อมูลนั้น ๆ ว่าจะไม่รั่วไหลออกสู่ภายนอกองค์กร อินทราเน็ตยังได้ช่วยขยายวงในการสื่อสารให้กว้างขึ้น ทั้งระหว่างพนักงานในองค์กรเอง และกับผู้บริหารอีกด้วย ผลสืบเนื่องจากการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อคิดเห็นระหว่างกันนี้ก็จะได้ข้อมูลย้อนกลับมายังองค์กร เพื่อการแก้ไขปรับปรุงองค์กรให้มีศักยภาพที่ดียิ่งขึ้น

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และการเปิดรับข่าวสาร

2.2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 73) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบ และตีความรู้สึกประทับใจของตนเอง เพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคน ๆ หนึ่ง สามารถตีความให้แตกต่าง จากความเป็นจริงได้อย่างมาก เช่น พนักงานทุกคนในบริษัทแห่งหนึ่งอาจจะรับรู้มาว่า บริษัทของเขาเป็นสถานที่ที่ดีที่จะทำงานเพราะมีสภาพการทำงานที่น่าพอใจ การมอบหมายงานน่าสนใจ ได้รับค่าตอบแทนสูง มีการบริหารการจัดการด้วยความเข้าใจและรับผิดชอบ แต่ความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นไปตามที่รับรู้ก็ได้

การรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจาก (1) ผู้รับรู้ (Perceiver) (2) ความมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Target) ที่รับรู้ (3) ลักษณะสถานการณ์ (Situation)

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2540 : 110) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรู้จักสิ่งต่าง ๆ สภาพต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยากับตัวเรา เป็นการแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายขึ้น เกิดเป็นความรู้สึกเฉพาะตัวสำหรับบุคคลนั้น ๆ

สุชา จันทร์เอม (2544 : 119) กล่าวว่า การรับรู้เป็นขบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายสุดถึงซับซ้อนที่สุดจนยากแก่การเข้าใจ นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายการรับรู้แตกต่างกันออกไป

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 71-72) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ คือ การตีความในสิ่งที่ผู้รับรู้ ได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส และหรือได้สัมผัสว่าสิ่งนั้นคืออะไร การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในร่างกายเรา ถือว่าเป็นพฤติกรรมภายใน และเป็นการปรุงแต่งโดยผู้รับรู้แต่ละคน

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการรับ ประมวลผล และตีความ ข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวโดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึก และแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ออกมา (ชิตาภา สุขพลำ, 2548 : 87)

จากความหมายที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลตีความหรือประมวลผลจากข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ และมีการแสดงพฤติกรรมตอบสนองแตกต่างกันไป ตามความรู้ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สุชา จันทร์เอม (2544 : 135) กล่าวว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ประกอบด้วย 2 กระบวนการ คือ

1. การรู้สึก เป็นกระบวนการทางสรีระของมนุษย์ เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าภายนอกร่างกาย ซึ่งมีใยประสาทรับความรู้สึก เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสทั้งห้า และส่งไปยังสมองตีความ

2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เป็นกระบวนการทางความคิดที่สลับซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้บุคคลเห็นภาพที่ปรากฏต่อตนนั้น บางครั้งตรงกับความเป็นจริง และบางครั้งอาจแตกต่างไปจากความเป็นจริง จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมที่เกิดขึ้นและสามารถหาทางตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้ตรงจุด

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

การสื่อสารก็จัดเป็นพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ เมื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมทั่ว ๆ ไปแตกต่างกัน ดังนั้น นักวิชาการสื่อสารบางกลุ่ม จึงเชื่อว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคคลนั้น ๆ จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย พฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าว นอกจากจะหมายถึง การเลือกใช้ถ้อยคำในภาษาหรือการใช้อวจนะภาษา ตลอดจนกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการสื่อสาร ให้สำเร็จตามประสงค์แล้ว ยังรวมไปถึงการเลือกหรือการเปิดรับข่าวสารข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ตามที่ผู้รับสารต้องการ งานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีประชากรมักจะมองหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประชากรกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากร ย่อมจะมีกิจกรรมและการดำเนินชีวิตตลอดจนการมีเวลาว่างที่แตกต่างกัน ผู้หญิงที่เป็นกลุ่มแม่บ้านมักนิยมฟังวิทยุ และดูโทรทัศน์มากกว่าเปิดรับสื่ออย่างยิ่น คนที่มีการศึกษาน้อยมักนิยมฟังวิทยุหรือดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ หรือหนังสือพิมพ์ คุณสมบัติทางประชากรได้ผลักดันให้คนที่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกัน ต้องมีกิจวัตรทำนองเดียวกัน และพฤติกรรมต่าง ๆ ก็จะคล้ายคลึงกัน (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542 : 45)

อย่างไรก็ดี ในการเปิดรับข่าวสาร บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลหนึ่ง ๆ ได้มีการเลือกรับสื่อนั้นเกิดจากคุณสมบัติพื้นฐานทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้รับสารในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (จารุณี บุญพิทักษ์, 2539 : 11-12)

1. องค์ประกอบด้านจิตใจ เช่น กระบวนการเลือกรับข่าวสาร การเลือกรับรู้ตามทัศนคติและประสบการณ์เดิมของตน

2. องค์ประกอบทางด้านสังคม สภาพแวดล้อม เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ประเพณี ลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ ภูมิลำเนา การศึกษา ตลอดจนสภาพทางสังคม

นอกจากนี้ (Klapper, J.T., 1960 : 5-8) ยังได้อธิบายเกี่ยวกับ กระบวนการเลือกรับสารมี 4 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีความเกี่ยวข้องกันดังนี้

1. การเลือกรับหรือการเลือกใช้ (Selective Exposure)

เนื่องจากผู้รับสาร มีโอกาสที่จะรับสารจากแหล่งต่าง ๆ (Source) จำนวนมาก แต่เวลาและความสามารถในการรับสารมีจำกัด หรือผู้รับสารมีความพอใจต่อแหล่งหรือผู้ส่งสารต่าง ๆ แตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงเลือกรับหรือเลือกใช้สารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจ และความต้องการที่จะนำมาใช้ แก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention)

เนื่องจากสมองของคนเราสามารถรับรู้ข้อมูลได้จำกัด ผู้รับสารจึงเลือกให้ความสนใจต่อสารเท่าที่สมองตนจะรับได้ โดยมากผู้รับสารจะมีเกณฑ์ในการเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารเช่นเดียวกับการเลือกรับสาร

3. การรับรู้และการเลือกตีความ (Selective Perception and Interpretation)

หลังจากเลือกเปิดรับและให้ความสนใจตามความเหมาะสม และความต้องการของตนเองแล้วผู้รับสารจะไม่รับข่าวสารทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้และเลือกตีความตามประสบการณ์ ความเข้าใจ ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการ และแรงจูงใจในขณะนั้น ข้อความหรือข่าวสารส่วนใดที่ไม่สอดคล้องกับความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ หรือค่านิยมที่มีอยู่จะถูกตัดทิ้งไป หรือมีการบิดเบือนเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนเอง

ขั้นตอนการเลือกรับรู้ และเลือกตีความนั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากการรับรู้และการตีความนั้น ผู้รับสารจะเลือกเฉพาะในส่วนที่สอดคล้องกับทัศนคติ ประสบการณ์ และค่านิยมของตนเองซึ่งอาจแตกต่างจากผู้อื่น จึงอาจเป็นเหตุให้เกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลวในการสื่อสารขึ้นได้เนื่องจากการทำความเข้าใจร่วมกัน (Common Understanding) ซึ่งเป็นหัวใจของการสื่อสาร ไม่สามารถเกิดขึ้นได้หรือเกิดขึ้นได้น้อย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention)

หลังจากเลือกรับรู้และเลือกตีความหมายแล้ว ผู้รับสารจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารไว้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไปอีกด้วย ซึ่งข่าวสารที่เลือกจดจำมักเป็นข่าวสารที่ช่วยสนับสนุนความคิด ทัศนคติ ค่านิยม ที่มีอยู่แล้วให้มั่นคงยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น ในขณะเดียวกันก็จะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจของตนเอง

จึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการรับรู้ การเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลนั้นมีการเลือกเปิดรับข่าวสารจากสื่อ ระยะเวลา ช่วงเวลาในการเปิดรับสื่อ และจุดประสงค์ในการใช้งาน

อาจแตกต่างกันไปตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ และสังคมเศรษฐกิจ เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ตรงกับความสนใจและความต้องการของตน

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับผู้รับสารในฐานะผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลักในการตัดสินใจเลือกใช้สื่อและเลือกรับสาร

กาญจนา แก้วเทพ (2541 : 306) ได้อธิบายถึงแนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อไว้ดังนี้ คือ โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น ผู้รับสารมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ เพื่อควบคุมสถานการณ์ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการลงมือกระทำ เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าใช้สื่อจึงเป็นการกระทำกิจกรรมที่มีเป้าประสงค์ที่แน่นอน (Goal-oriented activity) ในท่ามกลางสภาวะการแสวงหาข่าวสารของผู้รับสาร สื่อมวลชนมิได้เป็นทางเลือกเดียวของบุคคล หากเป็นเพียงตัวหนึ่งท่ามกลางตัวเลือกอื่น ๆ และสื่อมวลชนคงต้องพบว่าแหล่งข่าวสารอื่น ๆ มีฐานะเป็นคู่แข่งโดยปริยาย สำหรับทิศทางที่คนจะเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้น จะเกิดจากความต้องการของบุคคลนั้นเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวก็จะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่จะผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ

Katz et al (1974). (อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542 : 61-62) ได้กล่าวว่า "การศึกษาการใช้สื่อและการรับความพึงพอใจ คือ การศึกษาเกี่ยวกับ 1) สภาวะของสังคม และจิตใจที่มีผลต่อ 2) ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ 3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ 4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร 5) ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคลยังผลให้เกิด 6) ความพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ 7) ผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน"

แบบจำลองที่ Katz และคณะ พยายามสร้างขึ้นนี้ อาจอธิบายได้ดังนี้ คือ สภาวะของสังคมที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันไป ขั้นสุดท้ายคือ ความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะต่างกันออกไปด้วย

ภาพที่ 2.2 แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจ
ที่มา: (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542 : 62)

เดวิสัน (Davision อ้างถึงใน พัชนี เชยจรรยา และคณะ, 2530) เป็นผู้หนึ่งที่สนับสนุนแนวคิดของแคทซ์ โดยให้ข้อคิดว่าบุคคลทุก ๆ คนมีความเกี่ยวพันอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุ ให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อ หรือเลือกรับข่าวสารเพื่อสนองความพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม

บุคคลแต่ละคนย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน มีขบวนการเรียนรู้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีการเลือกเปิดรับสื่อแตกต่างกันไปด้วย

ความต้องการของมนุษย์แตกต่างกันออกไป นอกเหนือจากความต้องการขั้นพื้นฐาน มาส์โลว์ (Maslow, 1954) ได้อธิบายว่า มนุษย์เรามีความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 อย่าง คือ

1. Physiological Need ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอากาศสำหรับหายใจ อาหาร น้ำ เสื้อผ้า และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. Safety Need ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย คือ มีความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงและปลอดภัย

3. Love and Belonging Need ความต้องการความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หมายถึง ความอยากมีเพื่อน มีความรัก ต้องการเป็นผู้ให้ความรักและได้รับความรัก เพื่อทำให้รู้สึกว่าตนไม่ได้อยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว อ้างว้างถูกทอดทิ้ง

4. Esteem Need ความต้องการมีเกียรติและศักดิ์ศรี หมายถึง ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น ต้องการเกียรติยศชื่อเสียง หรือมีความภาคภูมิใจเมื่อประสบความสำเร็จ

5. Self-Actualization Need ความต้องการพัฒนาตนเองไปสู่ระดับที่สมบูรณ์ที่สุด หมายถึง ต้องการมีความรู้ ความเข้าใจในสิ่งใหม่ ๆ ความต้องการซาบซึ้งในสุนทรียะ (Aesthetic Need) ความต้องการในขั้นนี้ต้องอยู่ในสภาวะที่พร้อมจะพัฒนาตนเอง หรือสามารถทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย

นอกเหนือจากความต้องการทั้ง 5 ข้างต้น มนุษย์เรายังมีความต้องการอีกอย่างหนึ่ง นั่นคือ ความต้องการอยากเรียนรู้ (Needs for Cognitive) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะแสวงหาระเบียบและความเข้าใจสภาวะแวดล้อมของตนเอง ความต้องการที่จะรู้ (Need for Cognition or Needs for Orientation) นี้เป็นแรงผลักดันที่มนุษย์เราเรียนรู้มาจากการอยู่ในสังคม

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ Wenner (อ้างถึงใน นิชดา เตรียมชัยศรี, 2542 : 24) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (New Gratifications) นั้น สามารถแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. Orientational Gratifications หมายถึง การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง เพื่อเป็นแรงเสริมในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกชนกับสังคม รูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมา ได้แก่ การติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility)

2. Social Gratifications เป็นการใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคมซึ่งผู้รับรู้จากข่าวสารกับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่นหรือใช้เพื่อการชักจูงใจ

3. Para-social Gratifications หมายถึง กระบวนการใช้ประโยชน์ข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ ของบุคคล หรือเพื่อการอ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อ หรือปรากฏอยู่ในเนื้อหาของสื่อนั้น

4. Para- Orientational Gratifications หมายถึง กระบวนการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์การลดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์ หรือเพื่อปกป้องตนเอง เช่น เป็นการใช้เวลาให้หมดไปเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน เพื่อหลีกหนีจากสิ่งที่ไม่พึงพอใจอย่างอื่น เป็นต้น

จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อที่เป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมของการใช้สื่อว่ามีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ และการสนองความพึงพอใจของมนุษย์ (วันทนีย์ แสนภักดี, 2533 : 16) และเป็นการเน้นความสำคัญของกลุ่มผู้รับสาร ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก สำหรับการวิเคราะห์ผู้รับสารซึ่งเป็นพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ว่ามีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ของระบบอินทราเน็ตในระดับใด ภายหลังจากประมวลผลข้อมูลทั้งหมดแล้ว คือ ใช้ประโยชน์สูง ใช้ประโยชน์ปานกลาง ใช้ประโยชน์ต่ำ และพึงพอใจสูง พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจต่ำ และในขณะเดียวกันผู้วิจัยประสงค์จะทราบว่า การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจดังกล่าว เพื่อสนองความต้องการอะไร อย่างไร และมากน้อยเพียงใด

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิชดา เตรียมชัยศรี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มี เพศ อายุ ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ตแตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานและอายุงานที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

3. พนักงานที่มี อายุ อายุงาน ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตแตกต่างกัน ส่วนตำแหน่ง และเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

4. การเปิดรับข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตมาก ก็จะมีการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารมาก ตามไปด้วย

พฤหัส คุโณปถัมภ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานเป็นเพศชายและเพศหญิง ในจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25 - 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี และรับผิดชอบงานด้านบริหารจัดการทั่วไป

2. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจทางด้าน INTRANET อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET) อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ INTRANET ได้แก่ สาขาวิชาที่ศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ INTRANET ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4. ปัญหาที่พบในการใช้งานระบบ INTRANET แบ่งออกเป็นปัญหาทางด้าน Hardware ปัญหาทางด้าน Software และปัญหาทางด้านการพัฒนา พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงในทุก ๆ ด้าน ให้เหมาะสมและทันต่อการก้าวหน้าของเทคโนโลยีปัจจุบัน เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามนโยบายขององค์กรที่จะมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศในกิจการบิน

ฐิติรัตน์ พุทธิสารชัย (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการนำบริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทร่วมทุนในเขต กทม. ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศที่แตกต่างกัน มีปริมาณการใช้งานเครือข่ายระบบอินเตอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีปริมาณการใช้งานเครือข่ายระบบอินเตอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเตอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการได้รับประโยชน์จากบริการเครือข่ายระบบอินเตอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

3. เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการเครือข่ายระบบอินเตอร์เน็ต แตกต่างกัน

สุภนาฎ บัวบางพลู (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสาร ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และในตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ และ กลุ่มสายงาน

2. พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ สัมพันธ์กับความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

3. ความคาดหวังของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

4. ความคาดหวังของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

5. การใช้ประโยชน์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

อดิศร แสนทวีสุข (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า

การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า อายุ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และสายงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการใช้ระบบอินทราเน็ต แรงจูงใจในการใช้ระบบ

อินทราเน็ต การยอมรับระบบอินทราเน็ต การสนับสนุนของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

DPU

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตสำหรับพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีของ พนักงานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ เป็นระเบียบวิธีวิจัยในเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มาศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 แบบจำลอง และกรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ได้นำแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้างต้นมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำหรับพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยพิจารณาถึงตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

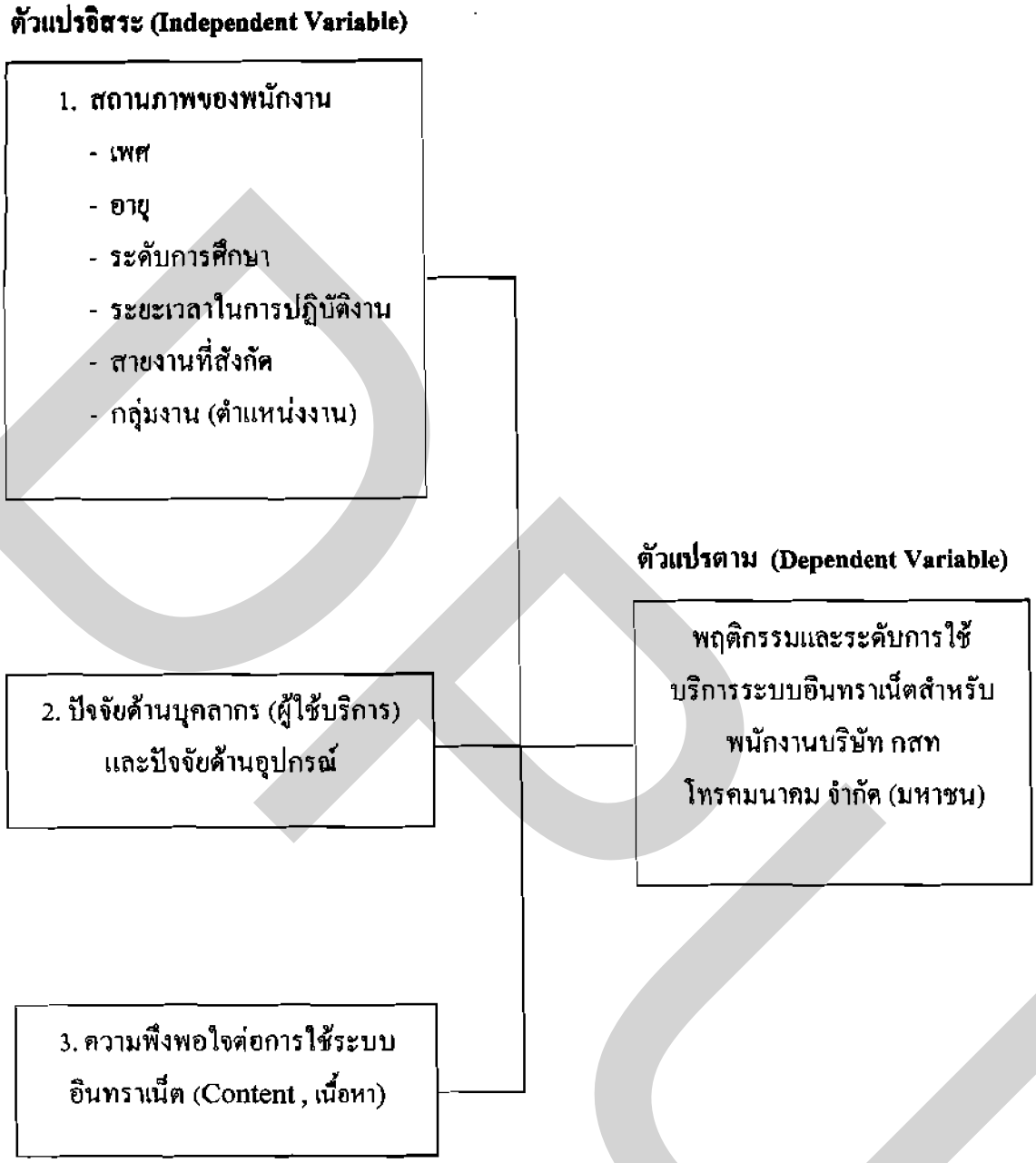
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงาน ได้แก่
   - 1.1 เพศ
   - 1.2 อายุ
   - 1.3 ระดับการศึกษา
   - 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
   - 1.5 สายงานที่สังกัด
   - 1.6 กลุ่มงาน (ตำแหน่งงาน)
2. ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และปัจจัยด้านอุปกรณ์
3. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต (Content, เนื้อหา)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คือ พฤติกรรมของการใช้บริการระบบอินทราเน็ตสำหรับพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

จากตัวแปรดังกล่าวสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

3.2 ประชากร และ วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (แจ้งวัฒนะ) ซึ่งตามระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) นั้น จะอนุญาตให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเข้าใช้บริการ จำนวนทั้งหมด 2,556 คน

การสุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบหลายขั้นตอน (Multiple Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (แจ้งวัฒนะ) ทั้งเพศชายและหญิง ทั้งหมดจำนวน 346 คน ที่ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งคิดเป็นประมาณ 13.54 % ของจำนวนประชากร

สูตร $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

เมื่อ n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากร

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า $n = \frac{2,556}{1 + (2,556)(0.5)^2}$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากัน 345.87

ขั้นตอนที่ 2 การจัดแบ่งสุ่มตัวอย่าง ตามประเภทของงาน ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (แจ้งวัฒนะ) โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด X จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (แจ้งวัฒนะ) ที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของสายงาน

ประเภทของสายงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
สายงานบนริหาร	617	84	24.14
สายงานการเงิน	415	56	16.24
สายงานตลาดและการขาย	253	34	9.90
หน่วยธุรกิจ CDMA	218	30	8.53
สายงานกลยุทธ์องค์กร	123	16	4.81
สายงานปฏิบัติการเครือข่ายและบำรุงรักษา	846	115	33.10
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	84	11	3.29
รวมทั้งหมด	2556	346	100

การวิจัยครั้งนี้ไม่รวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ณ อาคาร กสท โทรคมนาคม (บางรัก) และศูนย์โทรคมนาคม นนทบุรี รวมถึงส่วนภูมิภาค

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้แบ่งกลุ่มตามประเภทของสายงานในขั้นตอนที่ 2 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างกระจายอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับสลากแบบไม่ทดแทน จำนวน 346 ครั้ง จนกระทั่งครบตัวอย่างที่ต้องการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 5 หัวข้อหลักดังนี้

3.3.1 คำถามด้านสถานภาพของพนักงาน ได้แก่

3.3.1.1 เพศ

3.3.1.2 อายุ

3.3.1.3 ระดับการศึกษา

3.3.1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3.3.1.5 สายงานที่สังกัด

3.3.1.6 กลุ่มงาน (ตำแหน่งงาน)

3.3.2 คำถามด้านลักษณะการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้บริการของระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงาน

3.3.3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และอุปกรณ์ ที่ส่งเสริมการใช้บริการระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงาน

3.3.4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต (Content, เนื้อหา) ของพนักงาน

3.3.5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานี้ นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อการตรวจสอบถึงความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษา และโครงสร้างของแบบสอบถามเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้

2. การหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยได้นำแบบสอบถามที่ได้นี้จำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบกับกลุ่มทดสอบ (Pre-Test) เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถามว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการจริง โดยใช้สถิติมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟ่า (α) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) ได้ค่า $\alpha = 0.86$

ผลการหาความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้

2.1 พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต ค่า $\alpha = 0.74$

2.2 ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และปัจจัยด้านอุปกรณ์ ค่า $\alpha = 0.81$

2.3 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ต (Content,เนื้อหา) ค่า $\alpha = 0.75$

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงาน โดยกำหนดสัดส่วนจำนวนของแบบสอบถามให้เป็นสัดส่วนตามจำนวนพนักงานในแต่ละสายงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (แจ้งวัฒนะ) รวมทั้งหมด 346 ตัวอย่าง ซึ่งไม่รวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ อาคาร กสท โทรคมนาคม (บางรัก) ศูนย์โทรคมนาคมนนทบุรี และในส่วนภูมิภาค

การเก็บข้อมูลตัวแปร แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. เลือกคำตอบเพื่อจัดกลุ่ม เพื่อให้ได้ตัวแปร ในระดับ Nominal และ Ordinary

2. การแบ่งเป็น Scale 5 ระดับ เพื่อให้ได้ตัวแปรในระดับ Ordinary

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการประมวลผลทางสถิติจากคำถามที่แบ่งคำตอบเป็น 5 Scale กำหนดคะแนนดังนี้

1. มากที่สุด = 5 คะแนน
2. มาก = 4 คะแนน
3. ปานกลาง = 3 คะแนน
4. น้อย = 2 คะแนน
5. น้อยที่สุด = 1 คะแนน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ (SPSS) ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.5.1 นำข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของพนักงาน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงานที่สังกัด และกลุ่มงาน (ตำแหน่งงาน) และข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ต มาวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

3.5.2 นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ซึ่งรวมข้อมูลลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในภาพรวมของระดับการใช้บริการ มีดังนี้

4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับการใช้บริการในระดับสูงมาก

3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับการใช้บริการในระดับสูง

2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับการใช้บริการในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับการใช้บริการในระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับการใช้บริการในระดับน้อยมาก

3.5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของพนักงาน ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร(ผู้ใช้

0199663

บริการ) และด้านอุปกรณ์ และข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมุติฐาน ดังต่อไปนี้

3.5.3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมและระดับการใช้งาน ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตสำหรับพนักงาน แตกต่างกันไปตามสถานภาพของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมและระดับการใช้งาน ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตสำหรับพนักงาน

3.5.3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และปัจจัยด้านอุปกรณ์ของบริษัท ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร(ผู้ใช้บริการ) และปัจจัยด้านอุปกรณ์ ที่ส่งเสริมการใช้งานระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของบริษัท

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บริการ ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตสำหรับพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

3.5.3.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต (Content, เนื้อหา) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต สำหรับพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบเครือข่ายอินทราเน็ต (Content, เนื้อหา) สำหรับพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บริการ ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตสำหรับพนักงาน กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

3.5.4 การประมวลผลข้อมูล

3.5.4.1 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามทั้งหมดอีกครั้งก่อนการประมวลผลข้อมูล

3.5.4.2 ลงรหัส (Coding) เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูล (Data)

3.5.4.3 ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) ในการคำนวณ และประมวลผลข้อมูล

ศูนย์สนเทศและหอสมุด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.5.4.4 นำผลที่ได้จากการประมวลข้อมูลนี้ มาอธิบายความหมาย และทำรายงานผลการวิจัย

3.5.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.5.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยแสดงในรูปแจกแจงความถี่ ซึ่งอธิบายข้อมูลสถานภาพของพนักงาน และลักษณะการใช้งานระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงาน

3.5.5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์โดยแสดงในรูปตารางของค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งอธิบายพฤติกรรมการใช้บริการและลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

3.5.3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.3.2.1 สถิติ T-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ย (Means) สองค่า ได้แก่ เพศ

3.5.3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ย (Means) ตั้งแต่ 3 ค่า ขึ้นไป เช่น อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้การทดสอบแบบ F-Test

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต สำหรับพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี : พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จากการรวบรวมแบบสอบถามได้ 346 ชุด นำเสนอผลการวิเคราะห์เรียงตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพและลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต ของพนนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นข้อมูลเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพและลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของพนนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	139	40.2
หญิง	207	59.8
อายุ		
21 – 30 ปี	30	8.7
31 – 40 ปี	100	28.9
41 – 50 ปี	154	44.5
51 – 60 ปี	62	17.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ม.4 - ม.6 / ปวช. / หรือเทียบเท่า	22	6.4
ปวส. / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า	35	10.1
ปริญญาตรี	230	66.5
ปริญญาโท	57	16.5
ปริญญาเอก	2	0.6
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
1 - 5 ปี	34	9.8
6 - 10 ปี	22	6.4
11 – 15 ปี	69	19.9
16 – 20 ปี	82	23.7
21 – 25 ปี	57	16.5
25 ปี ขึ้นไป	82	23.7
สังกัด		
สายงานบริหาร	84	24.3
สายงานการเงิน	56	16.2
สายการตลาดและการขาย	34	9.8
หน่วยธุรกิจ CDMA	30	8.7
สายงานกลยุทธ์องค์กร	16	4.6
สายงานปฏิบัติการเครือข่ายและบำรุงรักษา	115	33.2
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	3.2
กลุ่มงาน (ตำแหน่งงาน)		
พนักงานบริหาร	50	14.5
พนักงานปฏิบัติการ	109	31.5
พนักงานทั่วไป	187	54.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

1. พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงซึ่งมีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และเพศชายมีจำนวน 139 คิดเป็นร้อยละ 40.2

2. พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

3. พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระดับ ปวส./อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ระดับ ม.4-ม.6/ปวช./ หรือเทียบเท่า มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

4. พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี และ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-25 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21-25 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-11 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

5. พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ ซึ่งปฏิบัติงานสังกัดสายงานปฏิบัติการเครือข่ายและบำรุง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาคือ สายงานบริหาร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 สายงานการเงิน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 สายงานการตลาดและการขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 สายงานหน่วยธุรกิจ CDMA จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 สายงานกลยุทธ์องค์กร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

6. พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานในกลุ่มงานพนักงานทั่วไป (เช่น พนักงานธุรการ พนักงานการตลาด พนักงานขาย พนักงานบัญชี) จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา คือ กลุ่มงานพนักงานปฏิบัติการ (เช่น ช่างโทรคมนาคม พนักงานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ วิศวกร) จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และกลุ่มงานพนักงานบริหาร (เช่น ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการส่วน) จำนวน 50 คน คิดร้อยละ 14.5

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของการรับทราบข้อมูลข่าวสารหรือประกาศต่าง ๆ ของบริษัทฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ

การรับทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศที่ติดไว้ตามหน่วยงาน	82	23.7
อินทราเน็ต	197	56.9
เพื่อนร่วมงาน	38	11.0
อีเมล์	7	2.0
อื่น ๆ	22	6.4
รวม	346	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารหรือประกาศต่าง ๆ ของบริษัทฯ ผ่านทางระบบอินทราเน็ต จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมา รับทราบจากประกาศที่ติดไว้ตามหน่วยงาน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 มีการรับทราบข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 รับทราบข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ เช่น หนังสือเวียน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และรับทราบข้อมูลจากอีเมล์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของแหล่งการรับรู้ เกี่ยวกับการให้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ

แหล่งการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการระบบอินทราเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อนร่วมงาน	77	22.3
การอบรม	15	4.3
หนังสือเวียน บันทึก คำสั่ง	220	63.6
การประชาสัมพันธ์	34	9.8
รวม	346	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีแหล่งการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการระบบอินทราเน็ต จากหนังสือเวียน บันทึก คำสั่ง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมารับรู้จากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 รับรู้จากการประชาสัมพันธ์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และจากการอบรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ จำนวนวันต่อสัปดาห์

การใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ กี่วันต่อสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1 วัน	43	12.4
2 – 3 วัน	123	35.5
4 – 5 วัน	31	9.0
ทุกวันที่ปฏิบัติงาน	149	43.1
รวม	346	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีจำนวนวันของการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ต่อสัปดาห์ โดยใช้ในทุกวันที่ปฏิบัติงาน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาใช้ประมาณ 2-3 วัน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีการใช้งานประมาณ 1 วันจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และประมาณ 4-5 วัน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ในแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	49	14.2
มากกว่า 15 - 30 นาที	178	51.4
มากกว่า 30 - 45 นาที	68	19.7
มากกว่า 45 - 60 นาที	25	7.2
มากกว่า 60 นาที ขึ้นไป	26	7.5
รวม	346	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตในแต่ละครั้ง มากกว่า 15-30 นาที จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาใช้งานมากกว่า 30-45 นาที จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ใช้งานน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ใช้งานมากกว่า 60 นาทีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ7.5 และใช้งานมากกว่า 45-60 นาที จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ

ช่วงเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเช้า (ก่อนเวลา 08.30 น.)	57	16.5
ช่วงเวลาทำงานช่วงเช้า (08.30 - 12.00 น.)	126	36.4
ช่วงเวลาพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.)	70	20.2
ช่วงเวลาทำงานช่วงบ่าย (13.00 - 16.30 น.)	60	17.3
หลังเลิกงาน (16.30 น.)	12	3.5
อื่น ๆ	21	6.1
รวม	346	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ในช่วงเวลาทำงานช่วงเช้า (08.30 - 12.00 น.) จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ ช่วงเวลาพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ใช้ในช่วงเวลาทำงานช่วงบ่าย (13.00 - 16.30 น.) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ใช้งานในช่วงเช้า (ก่อนเวลา 08.30 น.) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 มีการใช้งานในช่วงเวลาอื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และใช้งานช่วงหลังเลิกงาน (16.30 น.) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตอนที่ 2 พฤติกรรมและระดับการใช้ระบบอินทราเน็ต

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

พฤติกรรมการใช้ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการใช้บริการ
แสวงหาข่าวสารเพื่อไปสนทนากับผู้อื่น	3.17	.97	ปานกลาง
เพื่อเพิ่มพูนความรอบรู้ทางวิชาการ	3.41	.81	ปานกลาง
เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลประกอบการปฏิบัติงาน	3.68	.83	มาก
เพื่อก้าวทันเทคโนโลยีสื่อใหม่	3.45	.78	ปานกลาง
เพื่อทราบข่าวและเหตุการณ์ต่าง ๆ	3.71	.83	มาก
ค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ	3.47	.81	ปานกลาง
เพื่อแบ่งปันความรู้และช่วยเหลือแนะนำผู้อื่น	3.14	.85	ปานกลาง
การติดต่อกับหน่วยงานภายในและภายนอก	3.12	1.07	ปานกลาง
เพื่อสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี	2.67	1.00	ปานกลาง
รวม	3.29	.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งาน พิจารณาโดยรวมมีการใช้บริการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบข่าวและเหตุการณ์ต่าง ๆ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมาคือ เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลประกอบการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.68 ใช้ในการค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.47 และเพื่อก้าวทันเทคโนโลยีสื่อใหม่ ค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ด้านการเลือกใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้ ด้านการเลือกใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการใช้บริการ
อ่านข่าวสารภายในองค์กร	3.66	0.84	มาก
กระดานพูดคุย (WEBBOARD)	2.53	1.04	ปานกลาง
รับ / ส่ง e-mail	3.16	1.28	ปานกลาง
ค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการทำงาน	3.55	0.89	มาก
ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เช่น ระเบียบ คำสั่ง	3.66	0.87	มาก
DOWNLOAD ข้อมูล	3.27	0.94	ปานกลาง
WEB LINKS ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ	2.67	0.98	ปานกลาง
สมุดโทรศัพท์	2.63	1.09	ปานกลาง
TV on Net, Radio on Net	2.25	1.10	น้อย
รวม	3.05	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านการเลือกใช้บริการ พิจารณาโดยรวมมีการใช้บริการในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานเลือกใช้บริการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เช่น ระเบียบ คำสั่ง และใช้อ่านข่าวสารภายในองค์กร มากที่สุดคือ ค่าเฉลี่ย 3.66 เท่ากัน รองลงมาคือ ใช้ค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.55 และใช้ในการ DOWNLOAD ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ

พฤติกรรมการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการใช้บริการ
ประกาศที่ติดไว้ตามหน่วยงาน	3.00	.70	ปานกลาง
อินทราเน็ต	3.35	.56	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	2.92	.59	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

พฤติกรรมการรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการใช้บริการ
อีเมล์	3.14	.38	ปานกลาง
อื่น ๆ	3.09	.75	ปานกลาง
รวม	3.20	.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริษัท พิจารณาโดยรวมมีการรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีพฤติกรรมรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ต มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางอีเมล์ ค่าเฉลี่ย 3.14 และสื่ออื่น ๆ ได้แก่ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการระบบอินทราเน็ต ของบริษัทฯ

พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับ การให้บริการระบบอินทราเน็ต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการใช้บริการ
เพื่อนร่วมงาน	3.00	.69	ปานกลาง
การอบรม	3.13	.64	ปานกลาง
หนังสือเวียน	3.25	.58	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์	3.35	.77	ปานกลาง
รวม	3.20	.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ พิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการอินทราเน็ตจากการประชาสัมพันธ์ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ จากหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.25 และจากการอบรม ค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมและระดับการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ด้านจำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์

พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านจำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการใช้บริการ
1 วัน	2.81	.70	ปานกลาง
2 - 3 วัน	3.22	.67	ปานกลาง
4 - 5 วัน	3.19	.40	ปานกลาง
ทุกวันที่ปฏิบัติงาน	3.29	.58	ปานกลาง
รวม	3.20	.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ของจำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ พิจารณาโดยรวมมีการใช้บริการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการใช้บริการในทุกวันที่ปฏิบัติงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2 - 3 วันต่อสัปดาห์ ค่าเฉลี่ย 3.22 และใช้บริการ 4 - 5 วันต่อสัปดาห์ ค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมและระดับการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ด้านจำนวนเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง

พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านจำนวนเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการใช้บริการ
น้อยกว่า 15 นาที	2.90	.74	ปานกลาง
มากกว่า 15 - 30 นาที	3.19	.61	ปานกลาง
มากกว่า 30 - 45 นาที	3.31	.58	ปานกลาง
มากกว่า 45 - 60 นาที	3.28	.54	ปานกลาง
มากกว่า 60 นาที ขึ้นไป	3.42	.64	ปานกลาง
รวม	3.20	.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ในแต่ละครั้ง พิจารณาโดยรวมใช้บริการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.20 พบว่าหากพิจารณารายข้อ ในการใช้งานแต่ละครั้งจะใช้เวลามากกว่า 60 นาที ขึ้นไป มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมาคือใช้เวลามากกว่า 30 - 45 นาที ค่าเฉลี่ย 3.31 และใช้เวลามากกว่า 45 - 60 นาที ค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมและระดับการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ด้านช่วงเวลาที่ใช้

พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านช่วงเวลาที่ใช้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการใช้บริการ
ช่วงเช้า (ก่อนเวลา 08.30 น.)	3.30	.76	ปานกลาง
ช่วงเวลาทำงานช่วงเช้า (08.30 - 12.00 น.)	3.17	.56	ปานกลาง
ช่วงเวลาพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.)	3.16	.65	ปานกลาง
ช่วงเวลาทำงานช่วงบ่าย (13.00 - 16.30 น.)	3.25	.68	ปานกลาง
หลังเลิกงาน (16.30 น.)	3.08	.51	ปานกลาง
อื่น ๆ	3.14	.57	ปานกลาง
รวม	3.20	.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ด้านช่วงเวลาที่ใช้ พิจารณาโดยรวมมีการใช้บริการระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายช่วงเวลา พบว่าที่มีการใช้ช่วงเช้า (ก่อนเวลา 08.30 น.) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.30 รองลงมาคือ ช่วงเวลาทำงานช่วงบ่าย (13.00 - 16.30 น.) ค่าเฉลี่ย 3.25 และช่วงเวลาทำงานช่วงเช้า (08.30 - 12.00 น.) ค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและระดับการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบอินทราเน็ต	3.24	.70	3.32	.61	1.21	.226
การเลือกใช้บริการในระบบอินทราเน็ต	2.99	.72	3.10	.67	1.52	.128
จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์	2.99	1.10	2.72	1.12	2.17	.030*
ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง	2.62	1.19	2.29	.94	2.81	.005*
ช่วงเวลาที่ใช้	2.49	1.28	2.89	1.37	2.76	.006*
พฤติกรรมโดยรวม	3.14	.65	3.23	.62	1.26	.206

* P< .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมและระดับการใช้ระบบอินทราเน็ต ซึ่งได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ การเลือกใช้บริการในระบบ จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมในระดับการใช้จำนวนวันที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและระดับการใช้บริการ ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ จำแนกตามอายุ

พฤติกรรม	อายุ								F	P
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบอินทราเน็ต	3.50	.73	3.36	.61	3.24	.64	3.19	.67	2.21	.086
การเลือกใช้บริการในระบบอินทราเน็ต	2.90	.88	3.22	.69	3.04	.69	2.90	.53	3.47	.016*
จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์	2.57	1.30	2.92	1.08	2.81	1.13	2.85	1.07	.79	.495
ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง	2.00	.98	2.50	1.13	2.41	.95	2.55	1.20	2.08	.103
ช่วงเวลาที่ใช้	2.53	1.07	2.84	1.45	2.69	1.36	2.76	1.25	.49	.689
พฤติกรรมโดยรวม	3.17	.83	3.30	.59	3.21	.63	3.02	.56	2.63	.050

* P< .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีช่วงอายุต่างกันมีพฤติกรรมและระดับการใช้ระบบอินทราเน็ต ซึ่งได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ การเลือกใช้บริการในระบบ จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการ ในระบบอินทราเน็ตเท่านั้น ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและระดับการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของของบริษัทฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรม	ระดับการศึกษา						F	P
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบอินทราเน็ต	3.25	.69	3.26	.61	3.44	.73	1.96	.141
การเลือกใช้บริการในระบบอินทราเน็ต	2.82	.71	3.05	.68	3.31	.65	7.24	.001*
จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์	2.70	1.21	2.84	1.10	2.88	1.12	.44	.639

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

พฤติกรรม	ระดับการศึกษา						F	P
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง	2.68	1.31	2.33	.97	2.54	1.10	3.00	.051
ช่วงเวลาที่ใช้	3.00	1.48	2.73	1.33	2.47	1.26	2.22	.110
พฤติกรรมโดยรวม	3.09	.58	3.17	.64	3.42	.62	5.02	.007*

* P< .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมและระดับการใช้ระบบอินทราเน็ต ซึ่งได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ การเลือกใช้บริการในระบบ จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงพฤติกรรมด้านการเลือกใช้บริการในระบบอินทราเน็ต ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและระดับการใช้บริการ ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

พฤติกรรม	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน						F	P
	1-10 ปี		11-20 ปี		มากกว่า 20 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบอินทราเน็ต	3.46	.63	3.30	.65	3.20	.64	3.40	.034*
การเลือกใช้บริการในระบบอินทราเน็ต	3.14	.77	3.12	.67	2.95	.67	2.72	.067
จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์	2.79	1.25	2.79	1.06	2.88	1.14	.31	.731
ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง	2.07	.91	2.37	1.04	2.63	1.10	5.96	.003*
ช่วงเวลาที่ใช้	2.55	1.37	2.70	1.36	2.84	1.33	1.00	.366
พฤติกรรมโดยรวม	3.30	.71	3.25	.62	3.09	.60	3.24	.040*

* P< .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่าในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมและระดับการใช้ระบบอินทราเน็ต ซึ่งได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ การเลือกใช้บริการในระบบ จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีพฤติกรรมการในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบอินทราเน็ต และระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมและระดับการใช้บริการ ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ จำแนกตามกลุ่มงาน

พฤติกรรม	กลุ่มงาน						F	P
	พนักงานบริหาร		พนักงานปฏิบัติการ		พนักงานทั่วไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบอินทราเน็ต	3.32	.74	3.36	.57	3.24	.66	1.19	.305
การเลือกใช้บริการในระบบอินทราเน็ต	3.06	.74	3.09	.73	3.03	.66	.25	.775
จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์	2.92	1.05	3.23	1.03	2.57	1.12	13.08	.000*
ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง	2.44	.93	2.61	1.22	2.31	.98	2.87	.058
ช่วงเวลาที่ใช้	2.18	1.26	2.66	1.30	2.92	1.36	6.36	.002*
พฤติกรรมโดยรวม	3.20	.67	3.29	.55	3.14	.67	2.06	.129

* P< .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างกัน มีพฤติกรรมและระดับการใช้ระบบอินทราเน็ต ซึ่งได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ การเลือกใช้บริการในระบบ จำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีพฤติกรรมในระดับการใช้งาน ด้านจำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ และช่วงเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของของบริษัทฯ จำแนกตามระดับความเห็นในปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และด้านอุปกรณ์

พฤติกรรม	ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และด้านอุปกรณ์										F	P
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
เพื่อการปฏิบัติงาน	-	-	2.93	.75	3.38	.66	3.72	.65	4.00	.00	13.21	.000*
เพื่อเพิ่มพูนความรู้	-	-	2.73	.63	3.32	.71	3.76	.68	3.33	.58	19.38	.000*
เพื่อรับทราบข่าวสาร	-	-	2.63	.80	3.11	.72	3.59	.59	4.00	.00	18.88	.000*
วัตถุประสงค์โดยรวม	-	-	2.83	.63	3.25	.60	3.68	.60	3.33	.58	18.40	.000*
เลือกใช้บริการโดยรวม	-	-	2.61	.67	3.02	.65	3.35	.67	4.33	.58	15.42	.000*
พฤติกรรมโดยรวม	-	-	2.56	.59	3.18	.55	3.57	.58	4.33	.58	32.46	.000*

*P < .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่าในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับความคิดเห็นต่างกันต่อปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และด้านอุปกรณ์ ที่ส่งเสริมการใช้ระบบอินทราเน็ต มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต ซึ่งได้แก่ เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อรับทราบข่าวสาร วัตถุประสงค์โดยรวม และการเลือกใช้บริการโดยรวม นั้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเห็นว่าปัจจัยดังกล่าว ส่งเสริมการใช้บริการของระบบมากที่สุด มีพฤติกรรมโดยรวมในการใช้ระบบอินทราเน็ตสูงกว่า กลุ่มระดับความเห็นอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตในทุก ๆ ด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด มีพฤติกรรมการใช้เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อรับทราบข่าวสาร และการเลือกใช้บริการโดยรวม สูงกว่ากลุ่มที่มีความเห็นอื่นๆ ที่ค่าเฉลี่ย 4.00 4.00 และ 4.33 ซึ่ง ขณะที่มีพฤติกรรมการใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และวัตถุประสงค์โดยรวม นั้นมีพฤติกรรมการใช้บริการ สูงที่สุดในกลุ่มที่มีระดับความเห็นมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.68

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการ ระบบอินทราเน็ตของของบริษัทฯ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการใช้งาน (Content, เนื้อหา)

พฤติกรรม	ความพึงพอใจ										F	P
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
เพื่อการปฏิบัติงาน	3.00	.	3.15	.66	3.34	.71	3.69	.59	4.40	.55	8.59	.000*
เพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.00	.	2.98	.64	3.28	.76	3.72	.58	4.00	1.00	10.16	.000*
เพื่อรับทราบข่าวสาร	2.00	.	2.66	.73	3.17	.74	3.47	.58	4.00	1.00	12.54	.000*
วัตถุประสงค์โดยรวม	3.00	.	2.92	.51	3.23	.64	3.67	.53	4.00	1.00	14.47	.000*
เลือกใช้บริการโดยรวม	3.00	.	2.66	.65	3.03	.67	3.33	.60	4.20	.45	12.19	.000*
พฤติกรรมโดยรวม	3.00	.	2.75	.52	3.16	.61	3.55	.53	4.20	.45	18.65	.000*

*P < .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าในภาพรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบในระดับที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต ซึ่งได้แก่ เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อรับทราบข่าวสาร วัตถุประสงค์โดยรวม การเลือกใช้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวมสูงกว่ากลุ่มอื่นๆที่มีความพึงพอใจต่างกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในพฤติกรรมรวม 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตในทุก ๆ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขณะเดียวกันก็พบว่า กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยังมีพฤติกรรมการใช้งานในทุก ๆ ด้านสูงกว่ากลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ที่ค่าเฉลี่ย 4.4 4.00 4.00 4.00 และ 4.20

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นข้อมูลเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ข้อมูลเพิ่มเติม

1. ควรเพิ่มเนื้อหาหัวข้ออื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น ข้อมูลคู่แข่งขันด้านบริการต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ กีฬา เกร็ดความรู้ต่าง ๆ

2. ควรเพิ่มข้อมูลที่ให้ความรู้กับพนักงานในหลากหลายหัวข้อ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ข่าวสารด้านโทรคมนาคม ระบบ Network ความรู้ด้าน IT ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่าง ๆ ด้านภาษาต่างประเทศ ที่สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และอื่น ๆ เท่าที่เห็นสมควร

3. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทเพิ่มเติมสำหรับพนักงาน เช่น ข้อมูลบริการที่มีอยู่และบริการใหม่ ๆ ของบริษัท กิจกรรมภายในบริษัท สรุปวิธีปฏิบัติงานต่าง ๆ Job description on net

4. ข้อมูลนโยบาย โครงการ การดำเนินงาน และความคืบหน้าของโครงการ ด้านต่าง ๆ ของบริษัท

5. ข่าวสารด้านการตลาดและการขาย เมื่อมีโปรโมชั่นใหม่ ๆ เพื่อชักชวนให้ลูกค้าและพนักงานใช้บริการของบริษัท

6. ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน เช่น หน่วยงานที่สังกัด หมายเลขโทรศัพท์ภายในของพนักงานที่เป็นปัจจุบัน วันลา มาสาย เงินเดือน

ข้อเสนอแนะ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน และประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มที่ในบางหน่วยงาน

2. เนื้อหาใน Website ภายในของแต่ละฝ่าย ข้อมูลไม่ค่อยทันต่อเหตุการณ์ (Update) เท่าที่ควร

3. ควรจัดรูปแบบ Website ให้สวยงาม มีสีสัน ภาพเคลื่อนไหว และน่าสนใจมากกว่านี้

4. บางครั้งเข้าสู่ระบบยาก และควรพัฒนาระบบให้ใช้งานได้รวดเร็วขึ้น เช่น เพิ่มความเร็วในการ Download ข้อมูล

5. การใช้บริการ E-mail ยังไม่สะดวก การรับ/ส่งยังมีปัญหาบ้าง ความจุ Mail น้อย และควรเพิ่มระบบป้องกันไวรัส ให้ดีกว่าปัจจุบัน

6. ควรเพิ่มระบบ Security กำจัดไวรัส และเพิ่มเสถียรภาพของระบบให้มากขึ้น

7. ให้การอบรมเกี่ยวกับการใช้อินทราเน็ตให้ทั่วถึง

8. ควรมี URL ชื่อเดียวเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลที่ดี ข้อมูลไม่กระจาย และค้นหาได้ง่ายขึ้น

DPU

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตสำหรับพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : พนักงานที่ปฏิบัติ ณ สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คือ

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมและระดับการใช้บริการ ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน
3. เพื่อทราบถึงสภาพการใช้ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงาน ที่มีต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัท

ลักษณะของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (แจ้งวัฒนะ) รวมทั้งหมด 346 คน ผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถสรุปผลที่สำคัญตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

5.1.1 สถานภาพของพนักงานและระดับการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.8 และ 40.2 ตามลำดับ มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.5 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี และ 25 ปีขึ้นไปเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และปฏิบัติงานในกลุ่มงาน (ตำแหน่งงาน) มีพนักงานทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0

พนักงานมีระดับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาใช้งานในแต่ละครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้งาน

พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริษัท ผ่านระบบอินทราเน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.9 และส่วนมากมีแหล่งการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการระบบอินทราเน็ตจากหนังสือเวียน บันทึก คำสั่ง มีพฤติกรรมและระดับการใช้บริการระบบอินทราเน็ตในทุกวันที่ปฏิบัติงาน และส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการใช้งานในแต่ละครั้ง มากกว่า 15 - 30 นาที โดยใช้ในช่วงเวลาทำงานช่วงเช้า (08.30 - 12.00)

5.1.2 ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และด้านอุปกรณ์ และปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ (Content,เนื้อหา)

ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และด้านอุปกรณ์ โดยภาพรวมพนักงานที่มีความคิดเห็นในระดับที่แตกต่างกัน ต่อปัจจัยดังกล่าวว่าส่งเสริมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากระดับความเห็นที่แตกต่างกัน ยังมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตในทุก ๆ ด้านที่แตกต่างกันด้วย

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานในระบบอินทราเน็ต (Content, เนื้อหา) โดยภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานในระดับที่แตกต่างกันต่อปัจจัยดังกล่าว มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในระดับความเห็นที่แตกต่างกัน ก็มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตในทุก ๆ ด้าน แตกต่างด้วยเช่นกัน

5.1.3 สภาพการใช้งาน ปัญหา และข้อเสนอแนะของพนักงาน

สภาพการใช้งาน ในแง่ของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต พิจารณาด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งาน มีการใช้เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลประกอบการปฏิบัติงาน และเพื่อทราบข่าวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์ ในระดับมาก หากพิจารณาด้านการเลือกใช้บริการ มีการใช้เพื่อค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เช่น ระเบียบ คำสั่ง เพื่ออ่านข่าวภายในองค์กร และเพื่อค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการทำงาน ในระดับมาก ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ เกี่ยวกับการให้บริการระบบอินทราเน็ตจากหนังสือเวียน บันทึก คำสั่ง

โดยที่พบปัญหาว่า พนักงานบางหน่วยงานยังมีเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่า จำนวนเครื่องต่อพนักงาน และระบบเชื่อมโยงเครือข่ายอินทราเน็ตไม่เพียงพอกับการใช้งาน ขณะที่พบปัญหาการเข้าใช้ระบบได้ล่าช้า การ Download ข้อมูลได้ช้า และระบบขัดข้องบ้างในบางครั้ง

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยนี้ พบว่า

5.2.1 สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และกลุ่มงาน (ตำแหน่งงาน)

ในภาพรวมพบว่า ตัวแปรที่เป็นปัจจัยต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต ได้แก่ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรที่ไม่เป็นปัจจัย ต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต ได้แก่ เพศ กลุ่มงาน (ตำแหน่งงาน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

พนักงานที่มีช่วงอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในระบบอินทราเน็ต ได้แก่ การอ่านข่าวสารภายในองค์กร การค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เช่น ระเบียบคำสั่ง การ DOWNLOAD ข้อมูล การค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ในการทำงานและอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่าอายุและระดับการศึกษามีผลต่อความสนใจ แนวคิด ทัศนคติ และวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปตามทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ และระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง แตกต่างกัน ตามแนวคิดของ สุคนธ์ เมฆเนย (2549:92) สถานภาพด้านอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุงานต่างกัน มีความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน โดยมีการใช้ประโยชน์แตกต่างกันและปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ตไม่เท่ากัน

พนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงาน (ตำแหน่งงาน) ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน ในด้านจำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ โดยที่กลุ่มพนักงานทั่วไปที่มีการใช้งานมากที่สุดนั้น อธิบายได้ว่าลักษณะของงานและสถานที่ปฏิบัติงานจะอำนวยต่อการใช้ระบบ ซึ่งลักษณะงานของกลุ่มพนักงานทั่วไปเป็นงานสำนักงาน งานด้านเอกสาร และมีการใช้ข้อมูลหรือบริการต่าง ๆ ในระบบอินทราเน็ตกับการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น รวมถึงสถานที่ปฏิบัติงานซึ่งไม่ต้องออกปฏิบัติงานภายนอก ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการทั้งด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และด้านเวลา มากกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ๆ

5.2.2 ปัจจัยด้านผู้บุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และอุปกรณ์ ที่ส่งเสริมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต ในภาพรวมตามระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต ที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีความเห็นว่าปัจจัยดังกล่าว มีส่วนช่วยส่งเสริมการใช้บริการในระบบอินทราเน็ตมากที่สุด มีการใช้เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อรับทราบข่าวสาร และการเลือกใช้บริการโดยรวม สูงกว่ากลุ่มความเห็นอื่น ๆ

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และ 31 - 40 ปี ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานพอสมควร และบางส่วนได้รับการอบรมระบบอินทราเน็ตมาแล้ว ซึ่งเห็นความสำคัญในการใช้งานระบบอินทราเน็ต เห็นได้จากการส่วนใหญ่มีการรับทราบข่าวสารของบริษัท ผ่านทางระบบอินทราเน็ต และมีการใช้บริการในทุกวันที่ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านบุคลากร หรือผู้ใช้งาน ที่มีความรู้และเข้าใจในระบบอินทราเน็ต รวมถึงปัจจัยด้านอุปกรณ์ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินทราเน็ตที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน มีส่วนช่วยสนับสนุนให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน หรือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในบริษัท มาใช้บริการผ่านสื่อใหม่ ๆ เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน พัฒนาความรู้ ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่กำลังก้าวไปอย่างรวดเร็วอีกด้วย

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต (Content, เนื้อหา) ในภาพรวมระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีความเห็นพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากที่สุด จะมีพฤติกรรมการใช้บริการในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ การใช้เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อรับข่าวสาร เพื่อวัตถุประสงค์โดยรวม และการเลือกใช้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการใช้งานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกันทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ ที่เป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมของการใช้สื่อ ว่ามีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และการสนองความพึงพอใจของมนุษย์ (วันทนีย์ แสนภักดี, 2533:16) สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภนาฏ บัวบางพลู (2546:บทคัดย่อ) พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ สัมพันธ์กับความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

5.2.3 ลักษณะและพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

เมื่อพิจารณาด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ในภาพรวมใช้บริการในระดับปานกลาง มีการใช้เพื่อทราบข่าวและเหตุการณ์ต่าง ๆ มากที่สุด ผลการวิจัยนี้ พบว่าพนักงานมีการรับทราบข้อมูลข่าวสารหรือประกาศต่าง ๆ ของบริษัทฯ ผ่านสื่อทางอินทราเน็ต ร้อยละ 56.9 ซึ่งมากกว่าสื่ออื่น ๆ

พิจารณาด้านการเลือกใช้บริการ ในภาพรวมใช้บริการในระดับปานกลาง เป็นการใช้บริการเพื่ออ่านข่าวสารภายในองค์กรและค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เช่น ระเบียบ คำสั่งของหน่วยงาน มากที่สุด

พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับปานกลาง และพบว่าโดยเฉลี่ย มีการใช้บริการระบบอินทราเน็ตในทุกวันที่ปฏิบัติงาน การใช้ในแต่ละครั้งใช้เวลามากกว่า 60 นาที และจะใช้เวลาช่วงเช้า (ก่อนเวลา 08.30 น.) มากที่สุด

จากลักษณะและพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นได้ว่ามีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในระบบ เป็นไปตามความต้องการของการใช้งานและความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง สอดคล้องกับแนวคิดของ เบญจวรรณ พุทธิจิรางกูร (2548:73) ในภาพรวมปัญหาการนำระบบเครือข่ายอินทราเน็ตมาใช้ด้านข้อมูลอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากข้อมูลจูงใจให้บุคลากรใช้ระบบอินทราเน็ต

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไข ระบบอินทราเน็ตของบริษัท ไว้ดังนี้

5.3.1.1 ผู้บริหารที่มีหน้าที่ในการดูแลระบบอินทราเน็ต ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อผู้ใช้งาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพที่ทันสมัยสามารถรองรับระบบการใช้งานได้เต็มที่ รวมถึงปรับปรุงด้านเสถียรภาพของระบบให้ดีขึ้น

อีกทั้ง ด้านนโยบายการส่งเสริมการใช้ระบบอินทราเน็ตอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรมในระบบฐานข้อมูล การวางแผนงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบและรูปแบบที่จะทำให้สามารถได้รับประโยชน์มากขึ้น รวมไปถึงการวางแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการกำหนดกรอบนโยบายควรวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ข้อจำกัด และความคุ้มทุนไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรของบริษัทให้คุ้มค่าที่สุด อันจะนำมาสู่ผลสำเร็จทางธุรกิจและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของบริษัทอีกด้วย

5.3.1.2 ผู้ที่ดูแลด้านเนื้อหาบนอินทราเน็ต ควรปรับปรุงเนื้อหาให้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (Update) และทำอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรเพิ่มหัวข้ออื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น ข้อมูลของบริษัท ด้านนโยบาย โครงการต่าง ๆ รายละเอียดเกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ และข่าวสารด้านการตลาดและการขาย ข้อมูลในแต่ละฝ่ายแต่ละส่วนงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน และความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับพนักงาน เช่น เทคโนโลยีใหม่ ๆ ข่าวและความรู้ด้านสื่อสารโทรคมนาคม เป็นต้น

มีการปรับปรุงรูปแบบกราฟฟิก และอักษรต่าง ๆ ในเว็บเพจ ให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย มีสีสันมากกว่านี้ เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการระบบให้มากขึ้น

5.3.1.3 ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ควรปรับปรุงด้านเสถียรภาพของระบบให้มากขึ้น การเข้าสู่ระบบบางครั้งยาก และระบบขัดข้องบ่อย ๆ

5.3.1.4 ควรปรับปรุงการใช้งานระบบ E-mail ให้ใช้งานได้ง่าย สะดวกและเร็วยิ่งขึ้น ควรเพิ่มระบบป้องกันไวรัสให้ Update และเพิ่มความจุของ Mail box

5.3.1.5 ควรพัฒนาให้สามารถใช้งานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ให้มากขึ้น ทั้งด้านการปรับปรุงเนื้อหา รูปแบบ และจัดการอบรมการใช้ระบบอินทราเน็ตให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 งานวิจัยนี้ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตสำหรับพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งผลที่ได้สามารถอธิบายได้เฉพาะปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นภายในของบริษัท สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับแนวทางการใช้อินทราเน็ตขององค์กรอื่น ๆ เช่น การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ หรือบริษัทเอกชน ที่ดำเนินงานและประกอบธุรกิจลักษณะเดียวกัน

5.3.2.2 งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ และศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับพฤติกรรการใช้ระบบอินทราเน็ตตามที่กล่าวไว้ หากงานวิจัยครั้งต่อไปต้องการศึกษาจากพนักงานในส่วนอื่นของบริษัท ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารโทรคมนาคม (บางรัก) พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์โทรคมนาคม นนทบุรี และพนักงานในส่วนภูมิภาค จะสามารถวิเคราะห์ถึงภาพรวมของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของทั้งองค์กรทั่วประเทศได้

ในลักษณะเดียวกันอาจเป็นการศึกษาในปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทเพิ่มเติม เช่น ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

DPU

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กาญจนา แก้วเทพ. (2541). **สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

กิดานันท์ มลิทอง. (2539). **เทคโนโลยีทางการศึกษาร่วมสมัย.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2541). **แนวทางใช้ไอทีในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจ.** กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

ชิตาภา สุขพลำ. (2548). **การสื่อสารระหว่างบุคคล.** กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

ชุติระ ระบอบ. (2543). **วิธีการวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ดนุพล กิ่งสุคนธ์. (2543). **คู่มือการแชร์อินเตอร์เน็ต.** กรุงเทพฯ: อินโฟเพรส.

ทรงพล ภูมิพัฒน์. (2540). **จิตวิทยาทั่วไป** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาศรีปทุม.

นภาภรณ์ จันทรศัพท์ และคณะ. (2546). **การวิจัยเบื้องต้น (QS 201).** กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

นิภาภรณ์ ดำเจริญ. (2545). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.** กรุงเทพฯ: พี.ซี. พริ้นติ้ง.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2547). **การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows version10-12.** กรุงเทพฯ: เอส พี เอ็น การพิมพ์.

พรทิพย์ โล่เลขา. (2540). **World Wild Web: เครื่องมือใช้ Internet สำหรับทุกคน.** กรุงเทพฯ: อุษาการพิมพ์.

พัชนี เชยจรรยา และคณะ. (2530). **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์.** กรุงเทพฯ: เยโล่การพิมพ์.

พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร และกรภัทร์ สุทธิดารา. (ม.ป.ป.). **อินเตอร์เน็ตและอินทราเน็ตโดยใช้เน็ตสเคป.** กรุงเทพฯ: ซัคเซสมีเดีย.

ยุบล เบญจรงค์กิจ. (2542). **การวิเคราะห์ผู้รับสาร.** กรุงเทพฯ: ที.พี.พริ้นท์.

วัฒนา สุนทรชัย. (2546). **เรียนสถิติด้วย SPSS ภาคสถิติอิงพารามิเตอร์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

วาสนา สุขกระสานติ. (2541). **โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยา เรืองพรวิสุทธิ์. (2542). **เรียนรู้อินทราเน็ต ระบบเครือข่ายองค์กรยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิภา เพิ่มทรัพย์. (2546). **ครบเครื่องเรื่องอินเทอร์เน็ต ฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.

สิริอร วิชชาวุธ. (2544). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชา จันทร์เอม. (2544). **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วิทยานิพนธ์

จารุณี บุญพิทักษ์. (2539). **พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารกับความตะหนัก ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมเรื่องสิ่งแวดล้อม ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม เขต อ.บางบ่อ จ.สมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิติรัตน์ พุทธิสารชัย. (2544). **พฤติกรรมการนำบริการเครือข่ายระบบอินเตอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพฯ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตรพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิชดา เตรียมชัยศรี. (2542). **การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์การสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตรพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เบญจวรรณ พุทธิจิรางกูร. (2548). **ปัญหาการนำระบบเครือข่ายอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร ประสบการณ์จากสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พฤหัส ศุโฉปถัมภ์. (2543). **ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (INTRANET).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วันทนีย์ แสนภักดี. (2533). **ความคาดหวัง ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อมวลชนและความต้องการทางการเมืองของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภนาฏ บัวบางพลู. (2546). **พฤติกรรมการสื่อสาร ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุคนธ์ เมฆเนย. (2549). **พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร: ศึกษากรณี Thai sphere ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์สารสนเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

อดิศร แสนทวีสุข. (2547). **การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สมฤดี บุญช่วยชู. (2548). หน่วยที่ 2 ระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2550, จาก **http://www.perlphpasp.com/internet/intranet02.htm.**

สุพล พรหมมาพันธุ์. (2547). สูตรสำเร็จเพื่อการบริหารธุรกิจและองค์กร. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2550, จาก **http://www.spu.ac.th/annouancement/articles/intranet_extranet.pdf.**

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Frezel, Carroll. W. and John, C. (2004). **Management of Information Technology** (4 th ed.). Cannada.

Klapper, J.T. (1960) **The Effect of Mass Communication**. New York: The Free Press.

DPU

ภาคผนวก

DPU

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

DPU

แบบสอบถาม

การทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) มหาชน ศึกษากรณี พนักงานที่ปฏิบัติ ณ สำนักงานใหญ่ (แจ้งวัฒนะ)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ในการทำสารนิพนธ์ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เท่านั้น ข้อมูลของท่านเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) มหาชน ทุกท่าน

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการโทรคมนาคม
มหาวิยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) มหาชน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าคำตอบที่ท่านเลือกตามความเป็นจริง กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

[ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ

[ ] 21 – 30 ปี [ ] 31 – 40 ปี
[ ] 41 – 50 ปี [ ] 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

[ ] ม.4 - ม.6 / ปวช. / หรือเทียบเท่า [ ] ปวส. / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า
[ ] ปริญญาตรี [ ] ปริญญาโท
[ ] ปริญญาเอก

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) มหาชน

[ ] 1 - 5 ปี [ ] 16 - 20 ปี
[ ] 6 - 10 ปี [ ] 21 - 25 ปี
[ ] 11 - 15 ปี [ ] 25 ปี ขึ้นไป

(หมายเหตุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานนับจากเป็นการสื่อสารแห่งประเทศไทย)

5. สายงานที่สังกัด

[ ] สายงานบริหาร [ ] สายงานการเงิน

[ ] สายการตลาดและการขาย [ ] หน่วยธุรกิจ CDMA

[ ] หน่วยธุรกิจ e-Business [ ] สายงานกลยุทธ์องค์กร

[ ] สายงานปฏิบัติการเครือข่ายและบำรุงรักษา [ ] สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. กลุ่มงาน

[ ] พนักงานบริหาร (ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการส่วน)

[ ] พนักงานปฏิบัติการ (เช่น ช่างโทรคมนาคม พนักงานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ วิศวกร)

[ ] พนักงานทั่วไป (เช่น ธุรการ การตลาด การขาย การบัญชี กฎหมาย)

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) มหาชน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าคำตอบที่ท่านเลือกตามความเป็นจริง

7. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารหรือประกาศต่าง ๆ ของบริษัทฯ ผ่านสื่อในข้อใด

[ ] ประกาศที่ติดไว้ตามหน่วยงาน [ ] อินทราเน็ต

[ ] เพื่อนร่วมงาน [ ] อีเมล์

[ ] อื่น ๆ ระบุ .....

8. ท่านได้รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการระบบอินทราเน็ต ของบริษัทฯ จากแหล่งใด

[ ] เพื่อนร่วมงาน [ ] การอบรม

[ ] หนังสือเวียน บันทึก คำสั่ง [ ] การประชาสัมพันธ์

9. ท่านใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ กี่วันต่อสัปดาห์

[ ] 1 วัน [ ] 2 – 3 วัน

[ ] 4 – 5 วัน [ ] ทุกวันที่ปฏิบัติงาน

10. ระยะเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ในแต่ละครั้ง

[ ] น้อยกว่า 15 นาที [ ] มากกว่า 15 – 30 นาที

[ ] มากกว่า 30 – 45 นาที [ ] มากกว่า 45 – 60 นาที

[ ] มากกว่า 60 นาที ขึ้นไป

11. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ บ่อยที่สุด

[ ] ช่วงเช้า (ก่อนเวลา 08.30 น.) [ ] ช่วงเวลาทำงานช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)

[ ] ช่วงเวลาพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) [ ] ช่วงเวลาทำงานช่วงบ่าย (13.00 – 16.30 น.)

[ ] หลังเลิกงาน (16.30 น.) [ ] อื่น ๆ (โปรดระบุ .....)

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต		ระดับของการใช้ประโยชน์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ท่านใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตมากน้อยเพียงใด						
12.	ใช้แสวงหาข่าวสารเพื่อไปสนทนากับผู้อื่น (ไม่ตกข่าว)					
13.	ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรอบรู้ทางวิชาการ					
14.	ใช้เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูล หรือประกอบการปฏิบัติงาน					
15.	ใช้เพื่อก้าวทันเทคโนโลยี สื่อใหม่ (New Technology)					
16.	ใช้เพื่อทราบข่าวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในบริษัทฯ					
17.	ใช้ค้นหาข้อมูลบางอย่างเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ					
18.	ใช้เพื่อแบ่งปันความรู้และช่วยเหลือแนะนำผู้อื่น					
19.	ใช้ในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นในบริษัท และบุคคลภายนอก					
20.	ใช้เพื่อสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี					
ท่านเลือกใช้บริการอินทราเน็ตต่อไปนี้อย่างไร						
21.	อ่านข่าวสารภายในองค์กร และที่เกี่ยวข้องกับองค์กร					
22.	เข้ากระดานพูดคุย (WEBBOARD)					
23.	รับ / ส่ง e-mail					
24.	ค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการทำงาน					
25.	ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เช่น ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการ ข่าวการอบรม ที่ต้องการทราบ					
26.	DOWNLOAD ข้อมูล เช่น เอกสารอบรมและข้อมูลความรู้ โปรแกรมต่าง ๆ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ของบริษัท					
27.	WEB LINKS ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และนอกบริษัทฯ					
28.	สมุดโทรศัพท์					
29.	TV on Net, Radio on Net					

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ) และอุปกรณ์ ที่ส่งเสริมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้ใช้บริการ)						
30.	ผู้ใช้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต					
31.	ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญในการใช้งานระบบอินทราเน็ต					
32.	ผู้ใช้บริการมีเวลาที่จะเปิดใช้ระบบอินทราเน็ต					
33.	รูปแบบเนื้อหาของระบบอินทราเน็ตตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
34.	ผู้ใช้บริการได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต					
ปัจจัยด้านอุปกรณ์						
35.	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินทราเน็ตสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน					
36.	ระบบงานสารสนเทศบนอินทราเน็ต มีการพัฒนาให้สามารถใช้งาน ได้ตรงตามสายงานของแต่ละหน่วยงาน					
37.	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งาน					
38.	ด้านความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล					
39.	ด้านความมั่นใจในระบบของ Software และNetwork					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจ

ข้อคำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
40.	การค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินทราเน็ต มีความง่าย					
41.	การเข้าสู่ระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ทำได้สะดวกและรวดเร็ว					
42.	รูปแบบเนื้อหาสาระของข้อมูล (ข้อมูลครบถ้วน/ตรงตามความต้องการ) ในระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับใด					
43.	ความทันสมัยของข้อมูล					

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
44.	ความรวดเร็วของการสืบค้นข้อมูล					
45.	ข้อมูลถูกใจให้พนักงานใช้ระบบอินทราเน็ต					
46.	การเปิดใช้ Website ภายในบริษัทฯ สามารถทำได้รวดเร็ว					
47.	การออกแบบ และความสวยงามของเว็บไซต์					
48.	ความรวดเร็วในการรับ - ส่ง E-mail					
49.	มีการให้ความรู้เรื่องระบบอินทราเน็ตกับพนักงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง					

<u>ตอนที่ 5</u> ข้อคำถามต่อไปนี้ ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต (ตามความรู้สึกของตัวท่านเอง)

50. ข้อมูลข่าวสารที่ท่านต้องการให้มีเพิ่มเติมในระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

51. ข้อเสนอแนะและเพิ่มเติมที่ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง แก้ไข บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่สละเวลาอันมีค่า
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Reliability) ของแบบสอบถาม

DPU

ตารางผนวกที่ 1 แสดงความเชื่อมั่นทั้งหมดของแบบสอบถามพฤติกรรมการนำระบบอินทราเน็ต มาใช้ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) มหาชน

ลำดับข้อ	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
12	.3644	.8569
13	.2945	.8584
14	.5313	.8536
15	.0104	.8658
16	.1545	.8616
17	.7162	.8493
18	.3114	.8581
19	.4411	.8551
20	.3418	.8579
21	.3929	.8563
22	-.1957	.8740
23	.2611	.8604
24	.5066	.8538
25	.2249	.8597
26	.2763	.8594
27	.5658	.8509
28	.4444	.8547
29	.0629	.8662
30	.3417	.8581
31	.3089	.8580
32	.2595	.8592
33	.5659	.8530
34	.2797	.8589
35	.6813	.8511

DPU

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ลำดับข้อ	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
36	.4965	.8548
37	.5835	.8521
38	.5954	.8537
39	.6518	.8522
40	.4169	.8562
41	.4264	.8561
42	.3706	.8579
43	.1426	.8605
44	.4593	.8570
45	.4604	.8558
46	.4439	.8553
47	.1967	.8599
48	.7529	.8474
49	.1604	.8615

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 38

Alpha = .8605

DPU

ตารางผนวกที่ 2 แสดงความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) มหาชน

ลำดับข้อ	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
12	.3256	.7299
13	.3192	.7308
14	.4997	.7196
15	.0994	.7484
16	.0635	.7495
17	.6012	.7111
18	.5086	.7149
19	.3210	.7314
20	.6251	.6992
21	.2769	.7339
22	-.0372	.7655
23	.1249	.7498
24	.3624	.7279
25	.1757	.7406
26	.3785	.7250
27	.6499	.6951
28	.3121	.7311
29	.3212	.7305

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 18

Alpha = .7417

DPU

ตารางผนวกที่ 3 แสดงความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร(ผู้ใช้บริการ) และอุปกรณ์ที่ส่งเสริมการใช้ระบบอินทราเน็ต ของบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) มหาชน

ลำดับข้อ	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
30	.2072	.8177
31	.5289	.7903
32	.4843	.7963
33	.6513	.7762
34	-.0064	.8603
35	.6123	.7814
36	.6135	.7823
37	.6743	.7717
38	.7037	.7763
39	.6726	.7766

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 10

Alpha = .8114

DPU

ตารางผนวกที่ 4 แสดงความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) มหาชน

ลำดับข้อ	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
40	.6604	.7001
41	.5935	.7112
42	.0432	.7738
43	-.1545	.7854
44	.5081	.7320
45	.6924	.6991
46	.6493	.6969
47	.3430	.7460
48	.7178	.6797
49	.1273	.7937

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 10

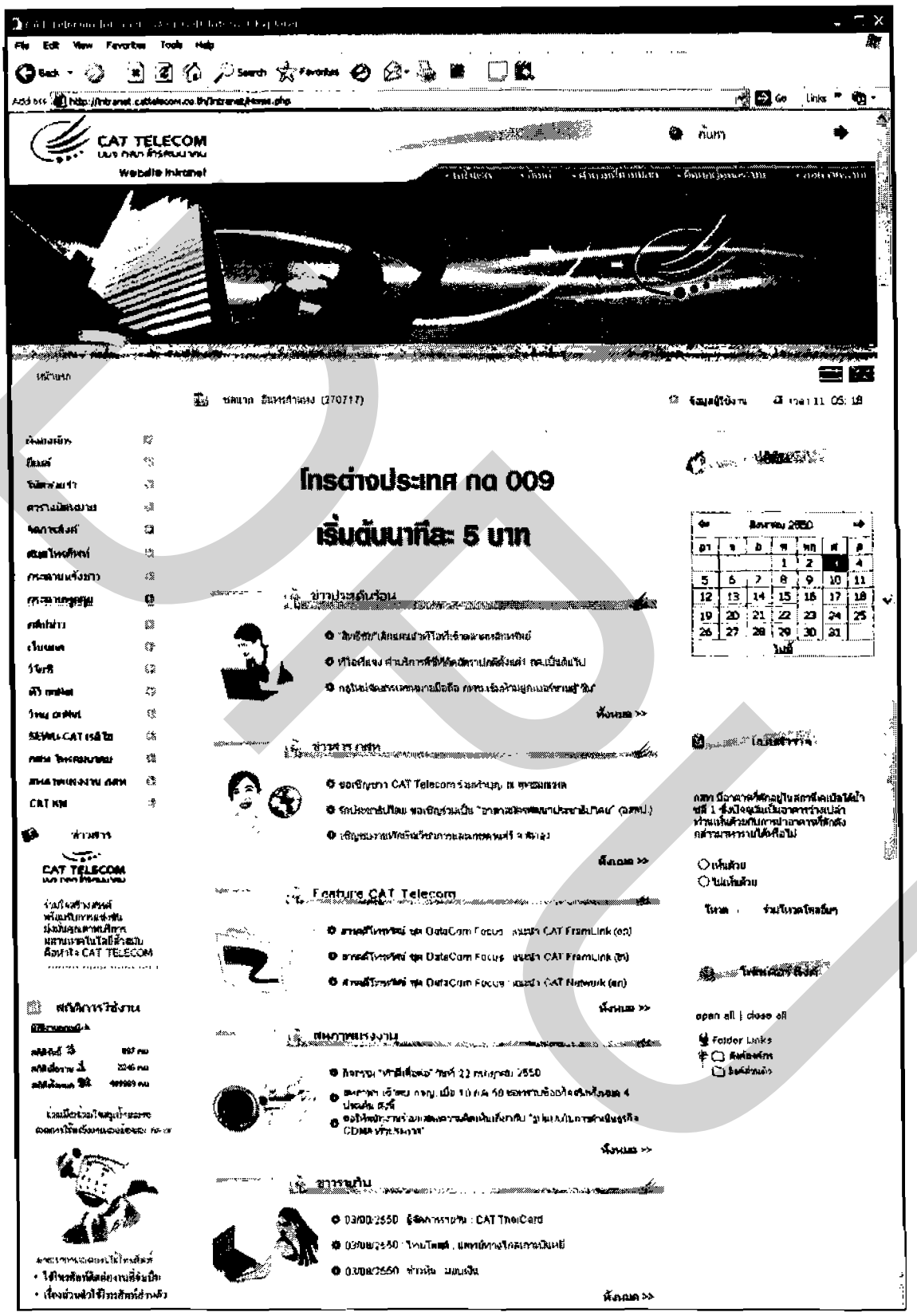
Alpha = .7564

DPU

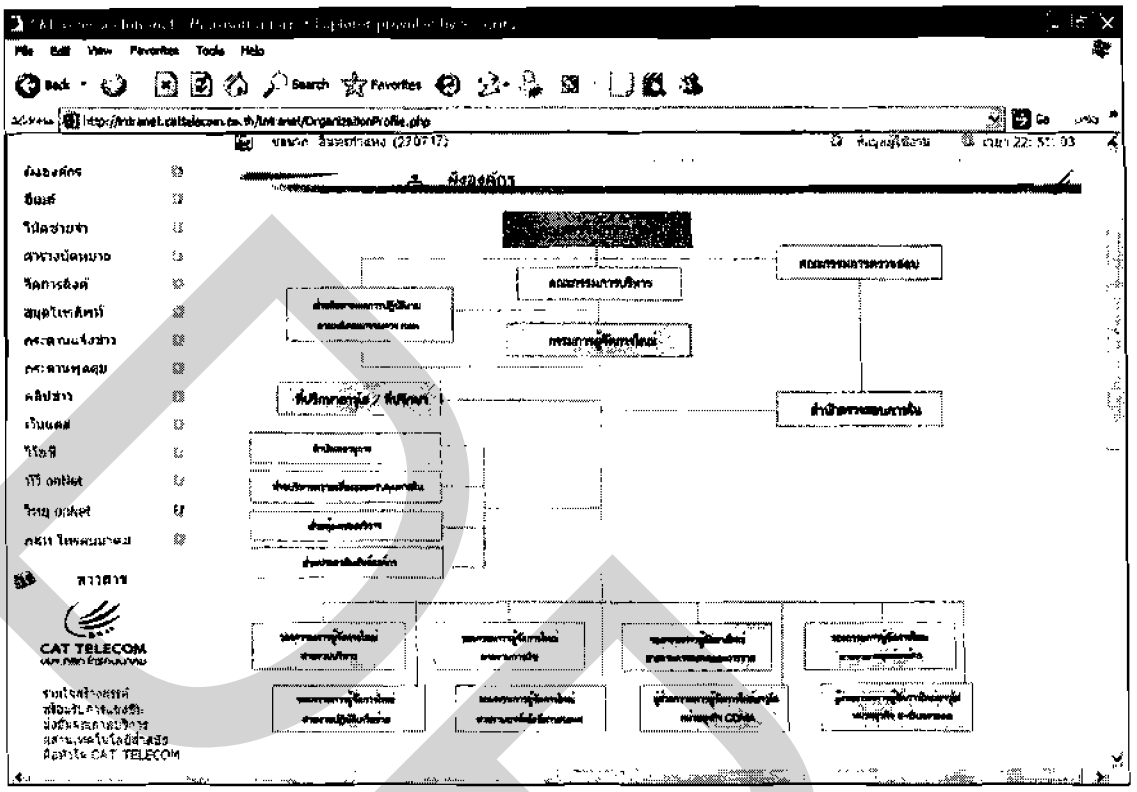
DPU

ภาคผนวก ค

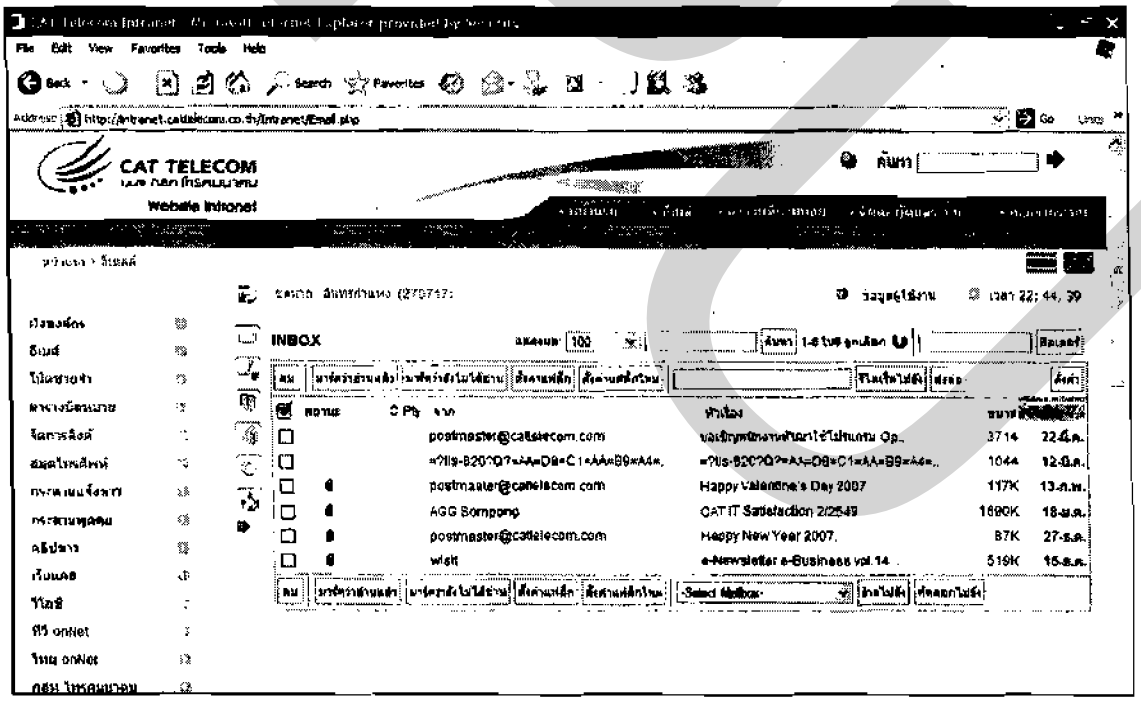
หน้าจอระบบอินทราเน็ต บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)



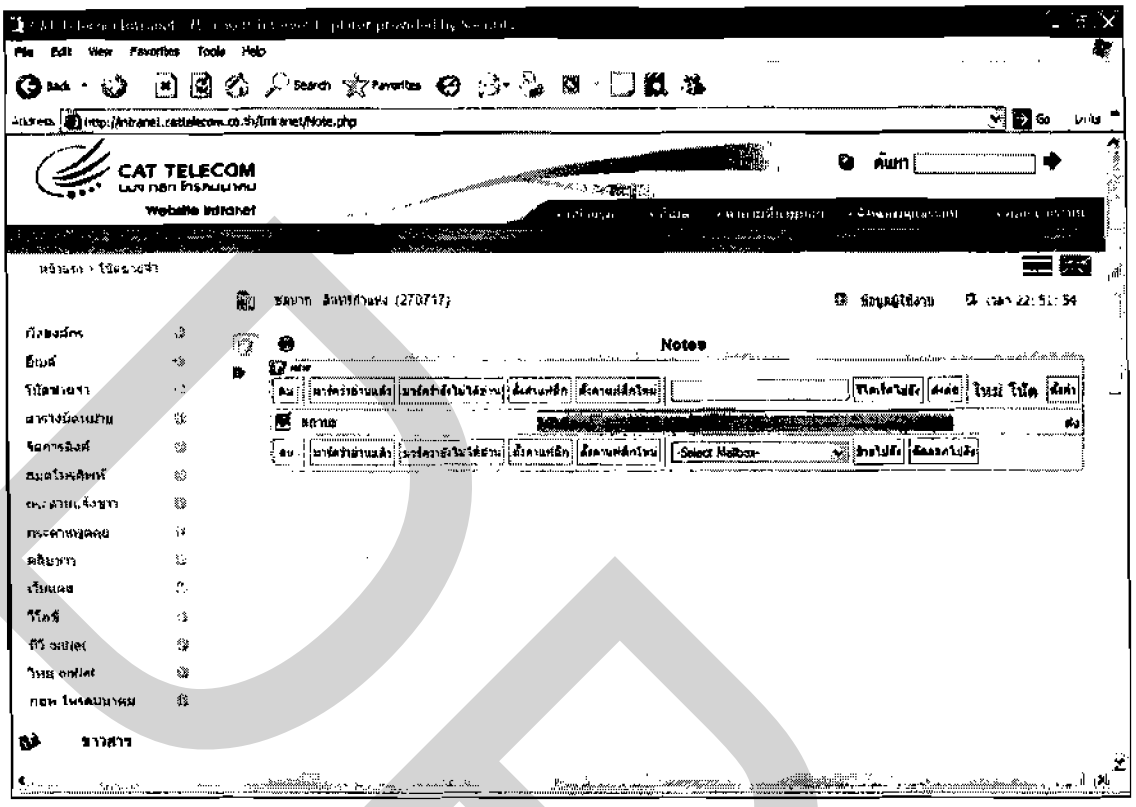
ภาพผนวกที่ 1 แสดงหน้าแรกของระบบอินทราเน็ต บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)



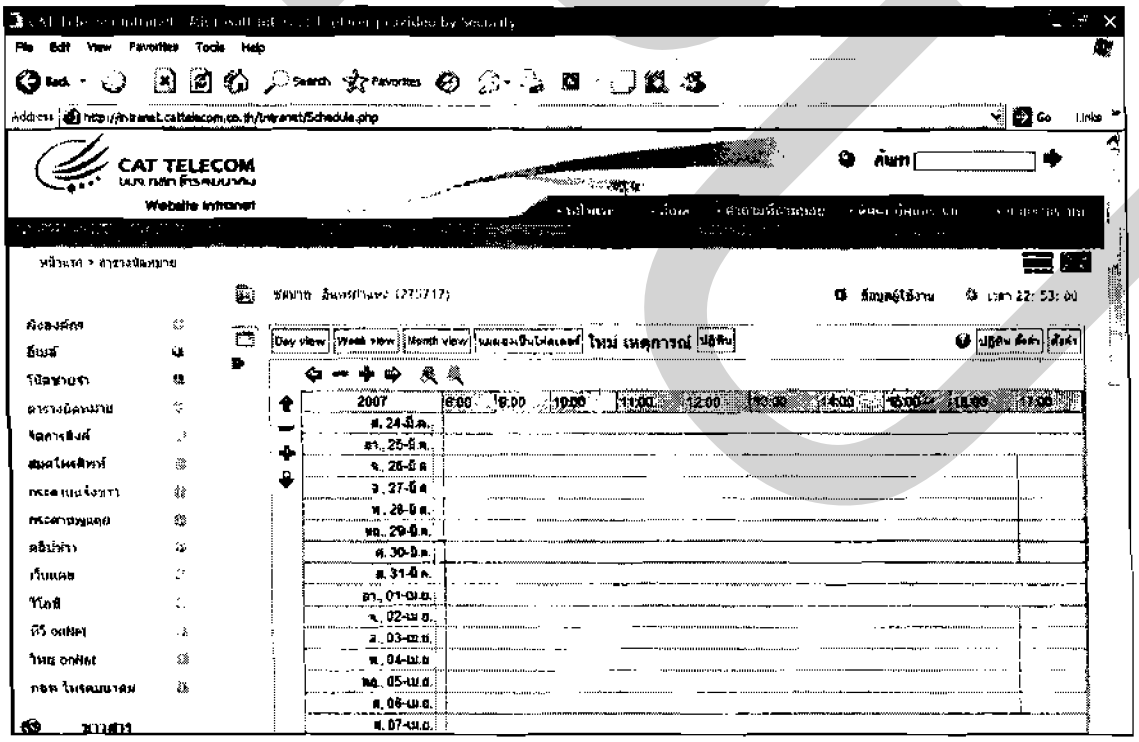
ภาพผนวกที่ 2 แสดงหน้าจอผังองค์กรบนระบบอินทราเน็ตของบริษัท ฯ



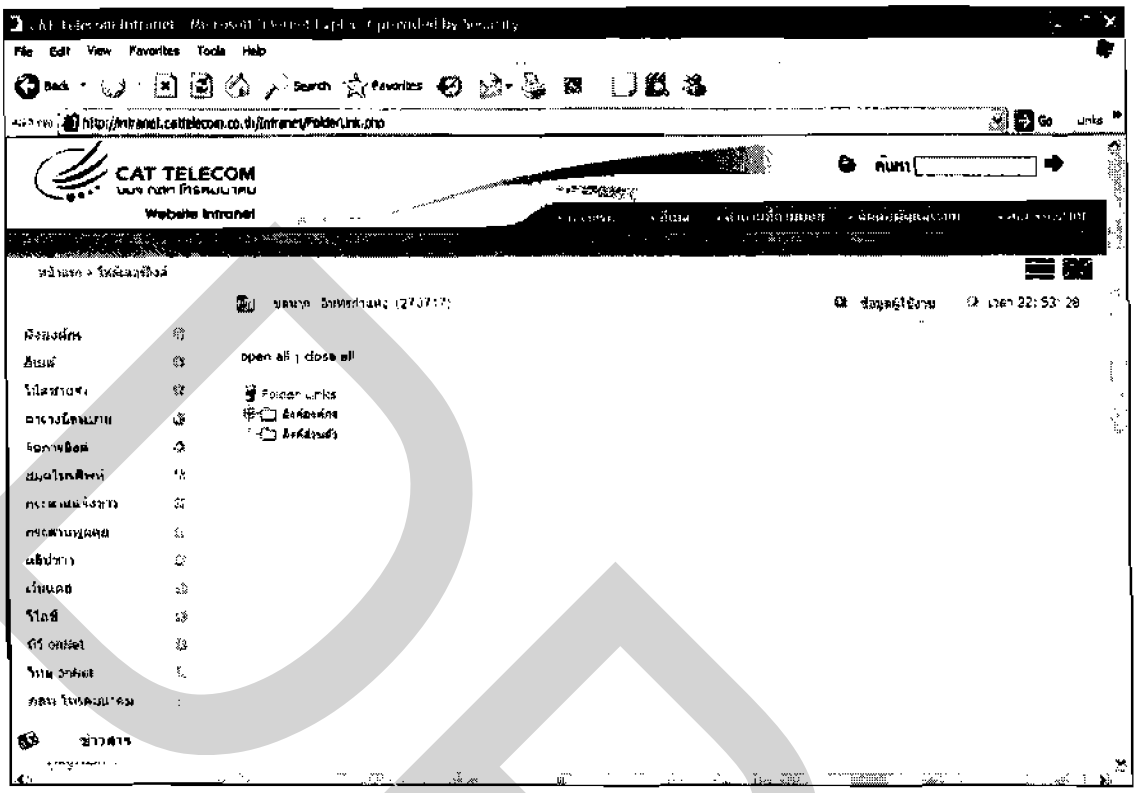
ภาพผนวกที่ 3 แสดงหน้าอีเมลล์บนระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ



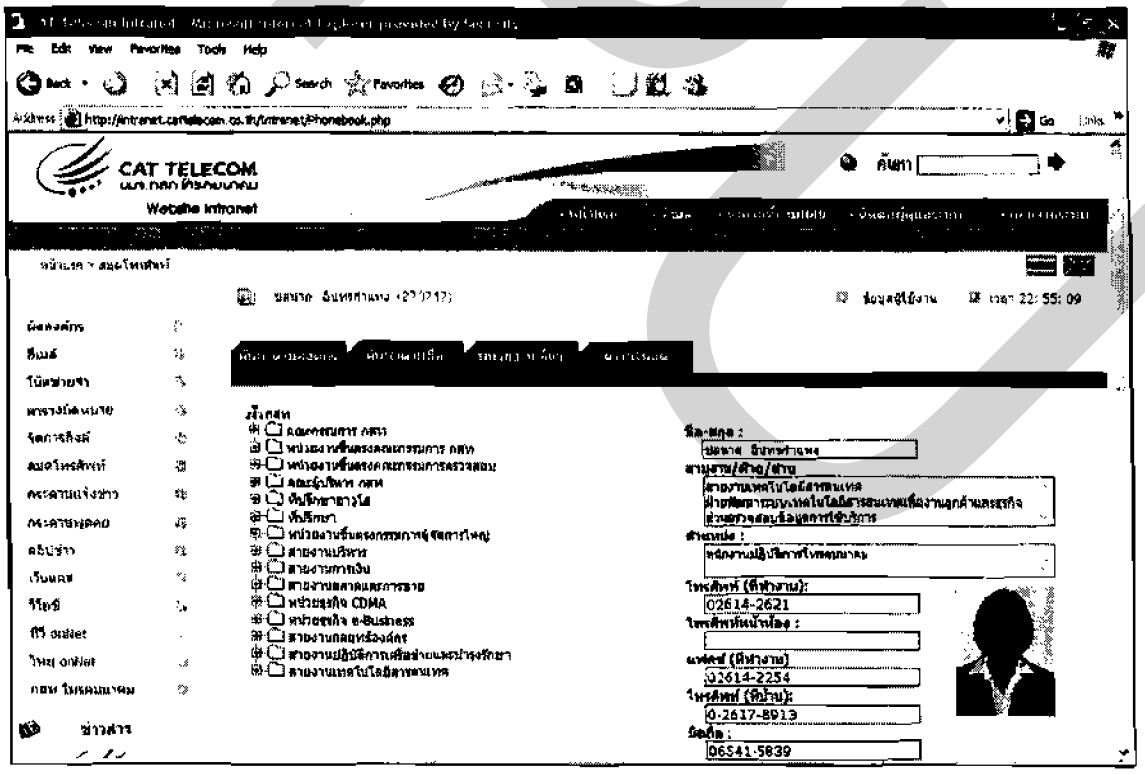
ภาพผนวกที่ 4 แสดงหน้าโน้ตช่วยจำบนระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ



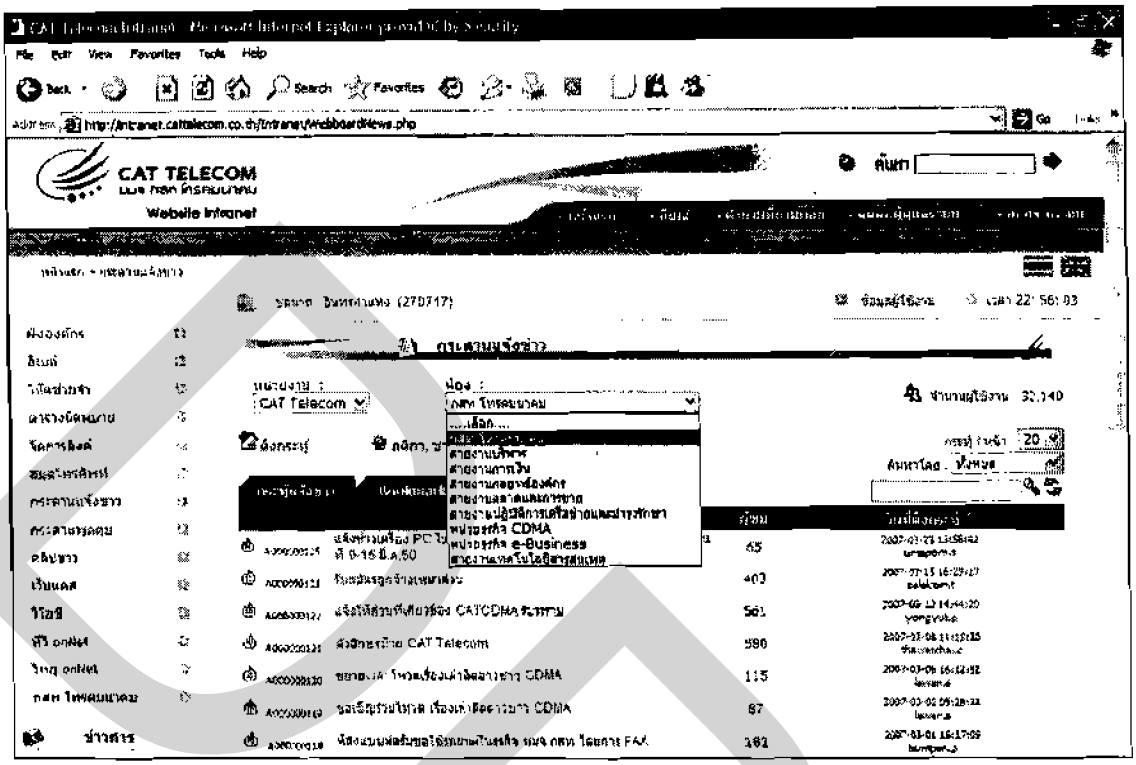
ภาพผนวกที่ 5 แสดงหน้าตารางนัดหมายบนระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ



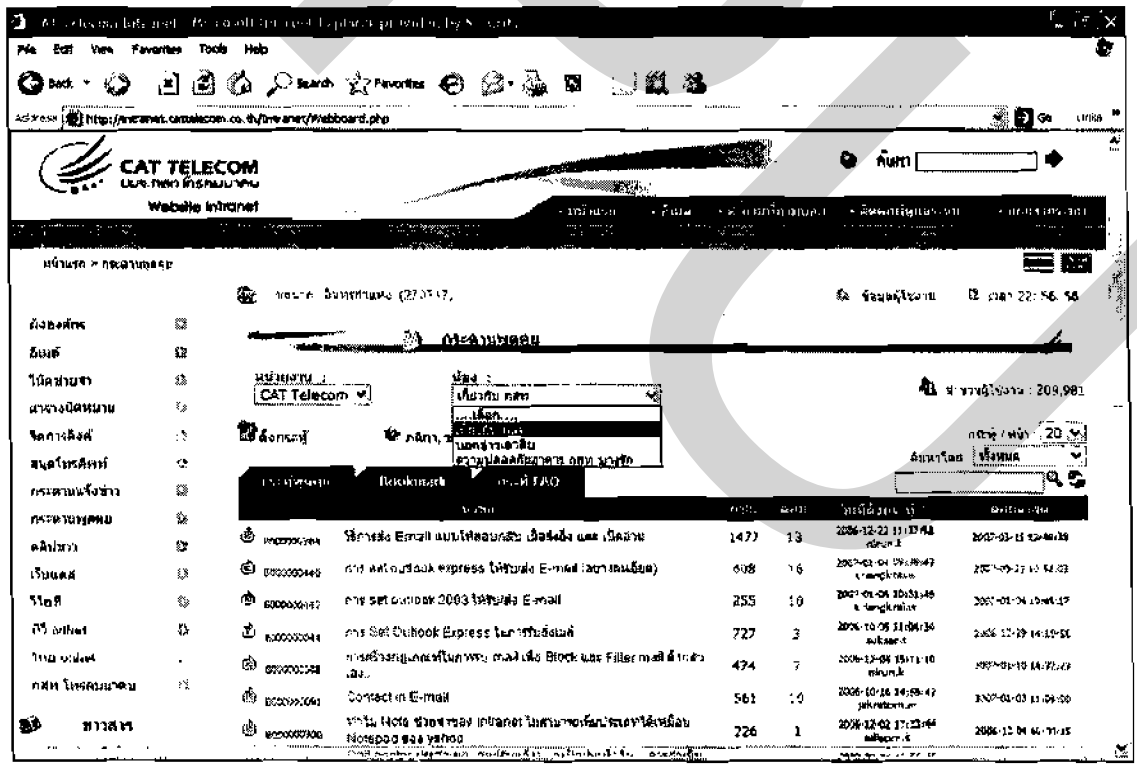
ภาพผนวกที่ 6 แสดงหน้าจัดการลิงค์บนระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ



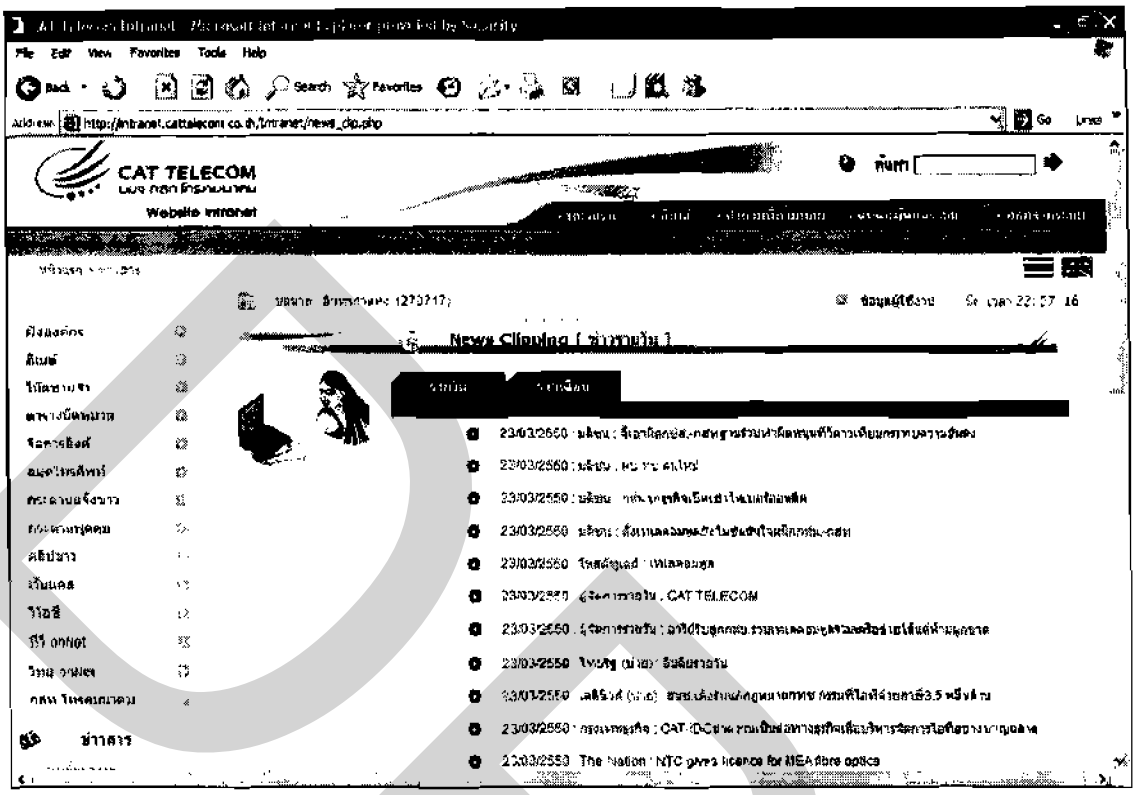
ภาพผนวกที่ 7 แสดงหน้าสมุดโทรศัพท์บนระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ



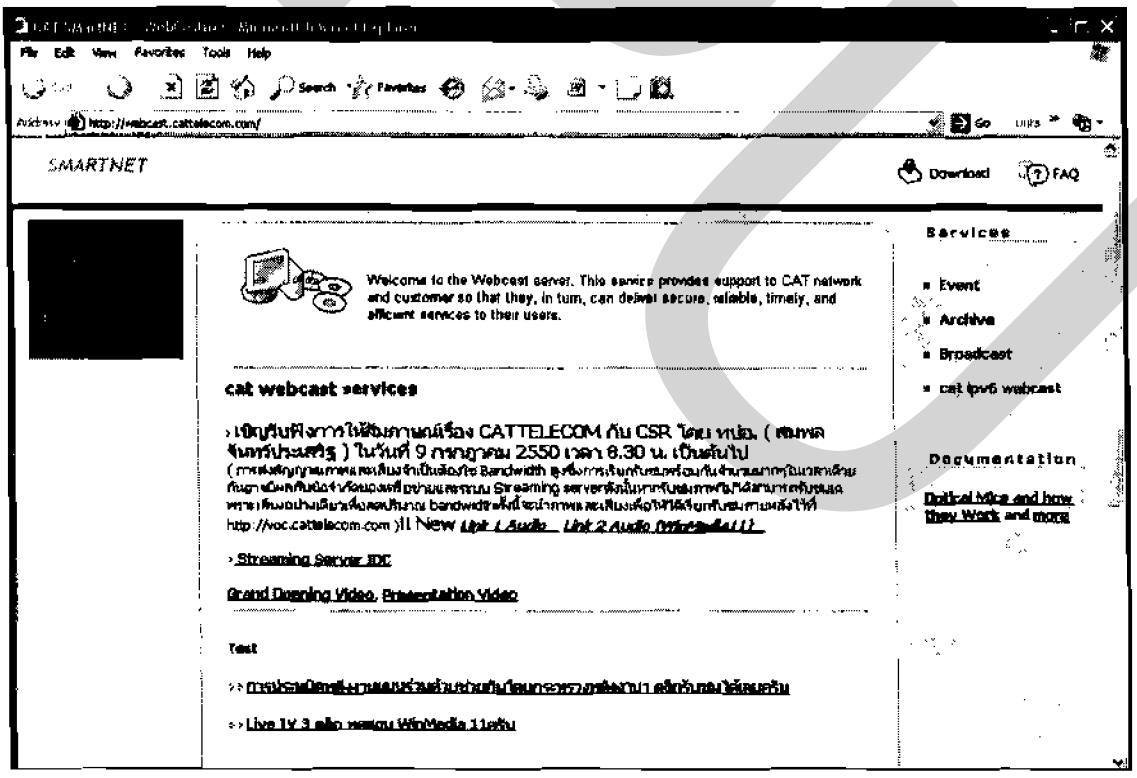
ภาพผนวกที่ 8 แสดงหน้ากระดานแจ้งข่าวบนระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ



ภาพผนวกที่ 9 แสดงหน้ากระดานพูดคุยบนระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ



ภาพผนวกที่ 10 แสดงหน้าคลิปข่าวบนระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ



ภาพผนวกที่ 11 แสดงหน้าเว็บแคสบนระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ชลนาถ อินทรกำแหง
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจักพงษ์ภูวนาถ
ปีการศึกษา	2538
ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการโทรคมนาคม ระดับ 6
สถานที่ทำงาน	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

DPU