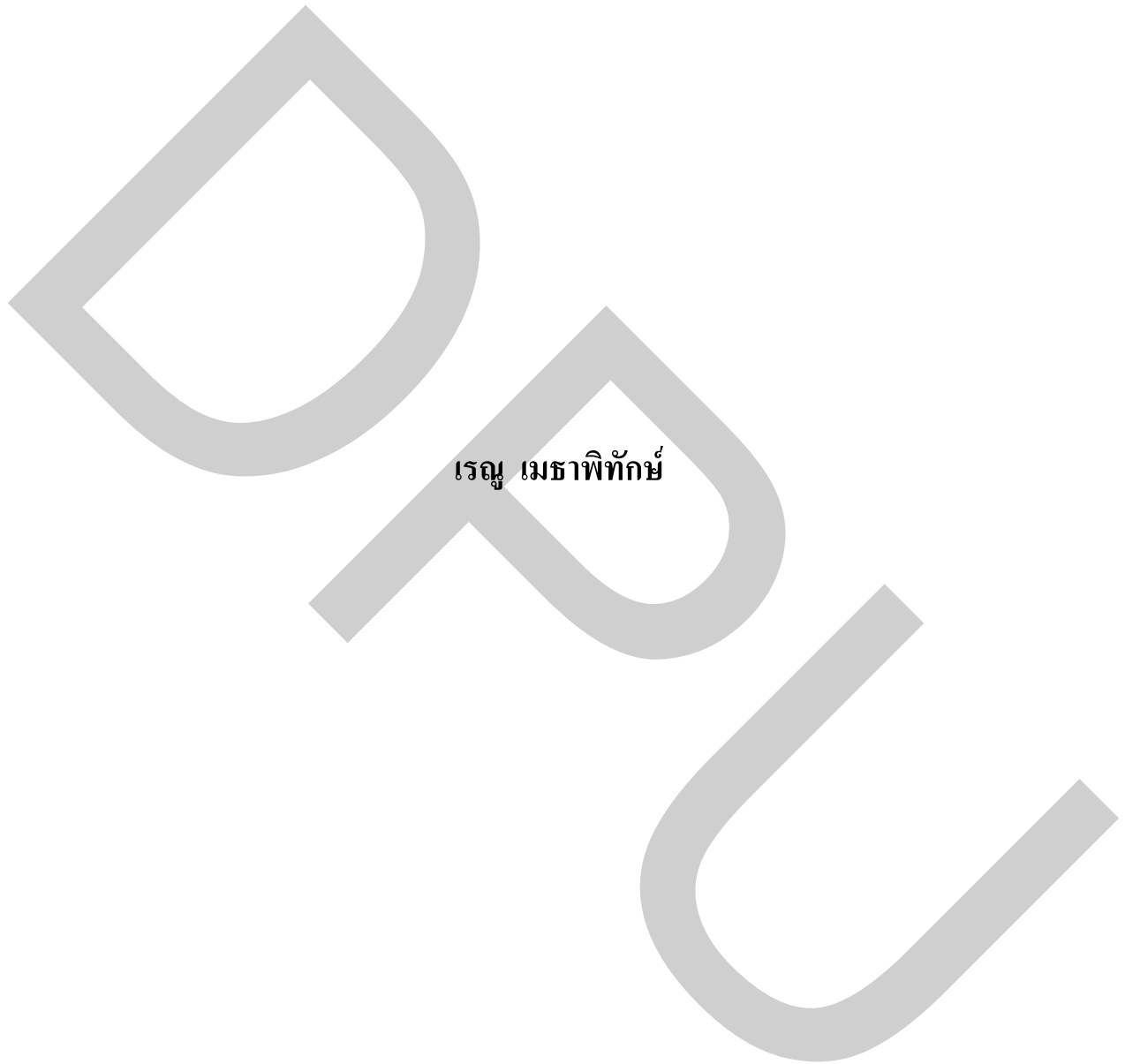


พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท

กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553

**Behavior of Employee of Word Intranet Usage of
CAT Telecom Public Company Limited**



เรณู เมธพิทักษ์

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science
Department of Telecommunications Management
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2010

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์โดยการให้คำปรึกษา และคำแนะนำเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ มั่งคั่ง ประธานกรรมการสอบ สารนิพนธ์ อาจารย์ ดร. ประศาสน์ จันทราทิพย์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ และนาวาอากาศเอก ดร. วีระชัย เชาว์กำเนิด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น ตรวจสอบ แก้ไข ข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะจนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์และถูกต้องที่สุด ข้าพเจ้าขอกราบ ขอบพระคุณท่านประธานกรรมการ กรรมการ และอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือข้าพเจ้าที่ทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ และหวังว่าข้อมูลที่ได้ศึกษานี้จะ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ได้ตามวัตถุประสงค์

เรณู เมธาพิทักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	5
2.2 ทฤษฎีและแบบจำลองการสื่อสาร.....	13
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร.....	19
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	26
3.1 แบบจำลอง และกรอบแนวคิดในการศึกษา.....	26
3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1 ตอนที่ 1 แสดงรายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะ พื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต.....	33
4.2 ตอนที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต และความพึงพอใจของ พนักงานที่มีต่อการงานระบบอินทราเน็ต.....	37
4.3 ตอนที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	47
5. สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	56
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	58
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	66
ประวัติผู้เขียน.....	72

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประเภทต่าง ๆ.....	10
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ งานระบบอินทราเน็ต.....	36
4.3 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต บริษัท ด้านช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท.....	37
4.4 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต บริษัท ด้านช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท.....	39
4.5 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต บริษัท ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต.....	40
4.6 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต บริษัท ด้านประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ.....	41
4.7 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุน การใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัท.....	43
4.8 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุน การใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใ้ งาน.....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท.....	45
4.10 ค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทจำแนกตามเพศ.....	47
4.11 ค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทจำแนกตามอายุ.....	48
4.12 ค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทจำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
4.13 ค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	50
4.14 ค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	51
4.15 ค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทจำแนกตามระดับเงินเดือน.....	53
4.16 ค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทจำแนกความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท.....	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงระบบเครือข่าย.....	6
2.2 แสดงเครือข่ายที่เชื่อมโยงเครื่องมือสื่อสารในองค์กร.....	9
2.3 แสดงเครือข่ายการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร.....	11
2.4 แสดงแบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์.....	17
3.1 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา.....	27

หัวข้อสารนิพนธ์	พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	เรณู เมธาพิทักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	นาวาอากาศเอก ดร.วิระชัย เซาว์กำเนิด
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท : กรณีศึกษา บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงาน ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัย และความพึงพอใจของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ จำนวน 340 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเลือกใช้บริการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในทางระบบอินทราเน็ตมากที่สุด โดยรับรู้ว่ามีการให้บริการระบบอินทราเน็ตจากหนังสือเวียนของหน่วยงาน ผู้ดูแลระบบมากที่สุด และใช้อินทราเน็ตในการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัท และเป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน และเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจมากที่สุด คือ อีเมล โดยพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากที่สุด และมีความคิดเห็นว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งานมากที่สุด และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากที่สุด คือ การเข้าสู่ระบบอินทราเน็ตทำได้สะดวกและรวดเร็ว ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือนที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัทที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thematic Paper Title	Behavior of Employee of Word Intranet Usage of CAT Telecom Public Company Limited
Author	Renu Methapitak
Thematic Paper Advisor	GP.Capt.Dr.Weerachai Chaokumnerd
Department	Telecommunications Management
Academic Year	2009

ABSTRACT

Employee behavior on intranet usage : the case study at CAT Telecom Public Company Limited

The main objectives of this work are (i) to study behavior of employees on the use of intranet, (ii) to study the relation among factors, (iii) the satisfaction of the company employees on behavior use of the network and lastly (iv) to study any potential problems that users may encounter while using the intranet. The sample of this case study is 340 employees of CAT Telecom Public Company Limited at the main office on Changwattana Road.

The result shows that employees chose to follow any updating news from the intranet and most of them have learn about the intranet from the circulating newsletter. The employee found intranet to be a useful resource for update news within the organization as well as for the information related to their work, while email service is the part that users are most interested in. The result also shows that the part of intranet that is most satisfactory to employees is fast access. Based on hypothesis testing, we found that the difference in the following factors including sex, age, position, working experience and salary has the effect On user behavior at the statistical significant point of 0.5 on the on the other hand, the variation in factors related to human or technology has the statistical significancr at 0.5, and lastly the level of satisfaction on the intranet usage within the organization also has effect on the behavior trend at the statistical significance level of 0.5

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันข้อมูลข่าวสาร เป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจทุกประเภท ในภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น องค์กรจะต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว และเหมาะสม ทั้งนี้ การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งมีพลังขับเคลื่อนให้เกิดความร่วมมือกันทั่วทั้งองค์กร จนสามารถนำพาองค์กรให้รอดพ้นจากวิกฤติได้ โดยเฉพาะยุคที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นปัจจุบัน และองค์กรขนาดใหญ่ที่มีธุรกิจทั่วโลก ยังมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ในหน่วยงานรับรู้และปรับกระบวนการทำงานในแต่ละสถานการณืให้สอดคล้องกัน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจึงต้องมีประสิทธิภาพและมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร จนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของวัตถุประสงค์ นับเป็นโอกาสอันดีที่ขณะนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีสื่อสารเป็นไปแบบก้าวกระโดด ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้ง่ายขึ้นและเชื่อมโยงถึงกันอย่างรวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีแนวโน้มพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยแก้ปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายใน เพื่อให้เกิดการรับรู้ทั่วทั้งองค์กร การนำวิธีการใช้งานและใช้ข้อได้เปรียบของเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตมาใช้ภายในองค์กรเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญและสามารถตอบสนองต่อความสำเร็จดังกล่าวขององค์กรร่วมกันได้ เกิดการสื่อสารทางความคิด การแบ่งปันทรัพยากร และการประสานความพยายามในการทำงานร่วมกัน เสมือนหนึ่งว่าทุกคนเป็นสมาชิกของกระบวนการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีเป้าหมายให้สามารถทำงานร่วมกันได้ง่ายขึ้น มีประสิทธิภาพขึ้น จึงได้มีความพยายามพัฒนาเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเพื่อประยุกต์ใช้ในองค์กรมากขึ้น

บริษัทต่าง ๆ ทั่วโลกนิยมใช้อินเทอร์เน็ตในการสนับสนุนการสื่อสารและความร่วมมือกันภายในองค์กรด้วยการส่งและรับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อติดต่อกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งยังสามารถนำคุณสมบัติของกรุปแวร์อินเทอร์เน็ตในการปรับปรุงความร่วมมือของทีมและโครงการ เช่น กลุ่มหรือชุมชนสนทนา ห้องพูดคุย และการประชุมทางวิดีโอทัศน์และเสียง

เป็นต้น นอกจากนี้ การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นการเชื่อมโยงความรู้และความใกล้ชิดกันในกลุ่มพนักงานในองค์กรอีกด้วย

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นบริษัทชั้นนำด้านสื่อสารโทรคมนาคม และเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีหน่วยงานสาขาทั่วประเทศ ได้เล็งเห็นประโยชน์ที่พนักงานและองค์กรจะได้รับจากการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นศูนย์กลางในการสื่อสารข้อมูลภายในระหว่างกัน เชื่อมโยงหน่วยงานทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การพัฒนาบุคลากร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน จึงได้กำหนดนโยบายนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้งานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์แบบ และสามารถใช้ประโยชน์ในทุกด้านอย่างคุ้มค่า ทั้งเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลข่าวสาร กระจายข้อมูลข่าวสารองค์กรไปยังพนักงาน แหล่งชุมชนเรียนรู้ภายในองค์กร มีข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายระดับ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการบริหาร ด้วยประโยชน์หลายประการของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ภายในองค์กร และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางของบริษัทขนาดใหญ่ชั้นนำทั่วไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้ เพื่อต้องการทราบข้อมูลในทุกด้านของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งานที่จะสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรได้ ทั้งพฤติกรรมการใช้งานของพนักงาน ข้อมูลข่าวสารในระบบอินเทอร์เน็ตได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด พนักงานมีความพึงพอใจในความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่เสนอหรือไม่ อย่างไร และมีปัญหาอุปสรรคใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทและหน่วยงานผู้ดูแลระบบใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการ และคุ้มค่ามากที่สุด เพื่อสนองตอบนโยบายของบริษัทและสามารถสร้างความสำเร็จต่อองค์กรได้ตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีใช้ในองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัย และความพึงพอใจของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต แตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการงานระบบอินทราเน็ต ต่างกันมีการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษาเป็น พนักงาน บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,100 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 340 คน
2. ขอบเขตเนื้อหาเป็นการศึกษา เพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการงานระบบอินทราเน็ต
3. ระยะเวลาการศึกษา และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ระหว่างเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2552

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ตเพื่อให้สอดคล้องหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะเป็นผลดีต่อการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. ผลงานการวิจัยเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการต่อไปในอนาคต

1.6 คำนิยามศัพท์

1. บริษัท กสท หมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งบรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัท
3. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตและเว็บมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลไปยังบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน
4. ระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นบริการ และการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เหมือนกันอินเทอร์เน็ต แต่จะเปิดให้ใช้เฉพาะสมาชิกในองค์กรเท่านั้น
5. พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความถี่ของการใช้ วัตถุประสงค์ของการใช้ ระยะเวลาในการใช้ การเลือกใช้บริการ และการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
6. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่พนักงานได้ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต แล้วมีทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ต โดยวัดจากระดับความพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
7. การใช้ประโยชน์ หมายถึง การนำระบบอินเทอร์เน็ต ไปใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลข่าวสารไปใช้อ้างอิง หรือใช้ในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน
8. ปัจจัยด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญ ของการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
9. ปัจจัยด้านอุปกรณ์ หมายถึง ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูลรวมถึงระบบของ Software & Network

บทที่ 2

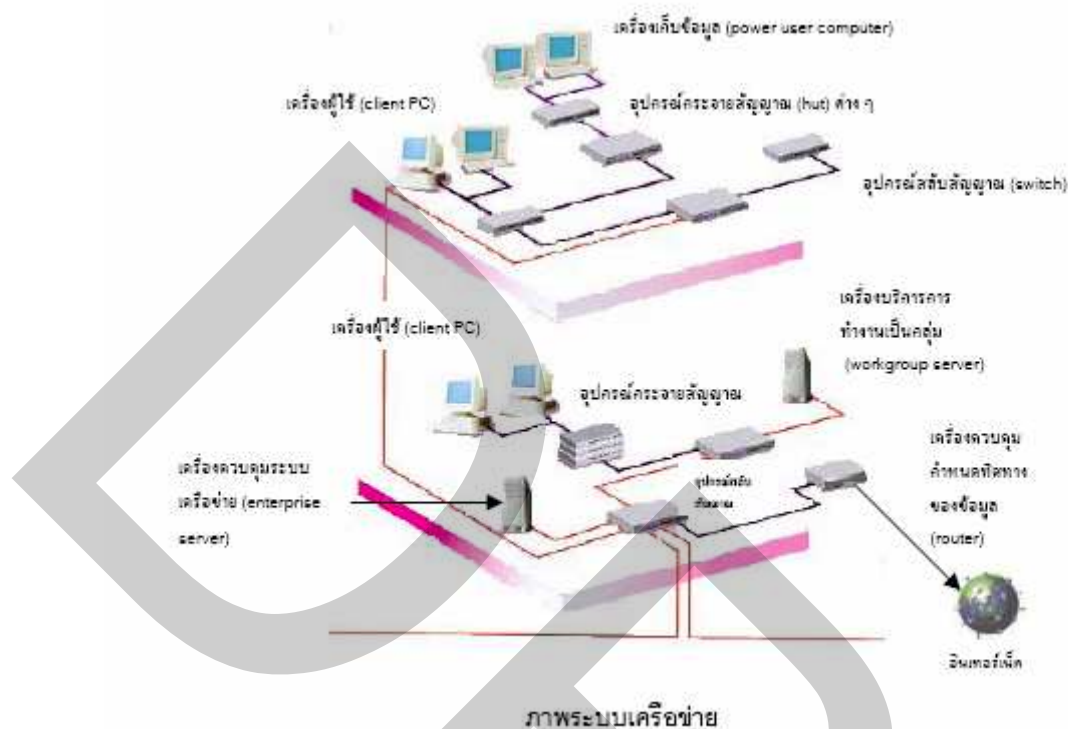
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวงจรกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) นี้ โดยใช้แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2.2 ทฤษฎีและแบบจำลองการสื่อสาร
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระบบเครือข่าย (networking) เป็นเครื่องมือพื้นฐานสำคัญลำดับแรก ใช้สำหรับเป็นทางด่วนของการเชื่อมโยงข้อมูลที่อยู่ห่างไกลกัน เพื่อให้การทำงานในระดับองค์กรกับองค์กร ประเทศกับประเทศเชื่อมโยงถึงกันได้ การแลกเปลี่ยนกันใช้ข้อมูลโดยผ่านระบบทางเครือข่ายนั้นช่วยเพิ่มคุณค่าของข้อมูลให้สูงขึ้นกล่าวคือลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ขณะเดียวกันข้อมูลเหล่านั้นสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย การเชื่อมโยงการทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นเครือข่ายเฉพาะที่หรือเครือข่ายท้องถิ่น (LAN : local area network) เครือข่ายระยะไกล (WAN : wide area network) และเชื่อมระหว่างเครือข่ายเฉพาะที่หรือเครือข่ายเฉพาะที่ (LAN) หลาย ๆ วงผ่านเป็นเครือข่ายระยะไกล (WAN) เป็นต้น การทำงานระบบเครือข่ายเป็นฐานของการเปลี่ยนแปลงจากระบบเชื่อมต่อตรง (online) ผ่านคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (mainframe computer) มาเป็นระบบเชื่อมต่อตรงผ่านเครือข่าย และเกิดสถาปัตยกรรมแบบช่วยกันทำงาน แบ่งการใช้ทรัพยากรบนเครือข่ายที่เรียกว่า เครือข่ายเพิ่มบริการ (client/server network)



ภาพที่ 2.1 แสดงระบบเครือข่าย

ที่มา : <http://www.dcs.cmru.ac.th>

2.1.1 การตัดสินใจนำเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กร เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกองค์กรจะต้องนำเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ เหตุผลที่องค์กรจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงาน คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องแลกเปลี่ยนแฟ้มข้อมูลโดยการสำเนาข้อมูลลงในแผ่นบันทึก (floppy disk) ทุกวัน ถ้าใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ผู้ปฏิบัติงานแลกเปลี่ยนข้อมูลได้โดยไม่ต้องใช้ แผ่นบันทึก
2. ตัวเครื่อง (hardware) ที่มีคุณภาพสูง (ราคาสูง) แต่ไม่ค่อยได้ใช้เต็มทีในแต่ละวัน และองค์กรไม่ต้องการจ่ายเงินซื้อตัวเครื่องราคาสูงไว้ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน องค์กรก็ควรตัดสินใจซื้อระบบเครือข่ายแทนที่จะซื้อตัวเครื่องทุกจุดของกรปฏิบัติงาน เพราะจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า
3. ต้องสามารถใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในองค์กร ในปัจจุบันได้เต็มที่
4. ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติพร้อมที่จะเข้าใจถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป
5. ผู้บริหารต้องการให้องค์กรเป็นองค์กรที่ทันสมัย ทัดเทียมกับองค์กรอื่น

2.1.2 การเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กร มีประเด็นดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการเชื่อมโยง การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ในองค์กรเป็นระบบเครือข่ายที่นิยมใช้คือ

1.1 เครือข่ายเฉพาะที่ (LAN : Local Area Network) คือ เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร ข่าวดสาร ข้อมูล รูปภาพ หรือภาพวิดีโอที่สนระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งออกแบบเพื่อให้บริการ แลกเปลี่ยนข่าวสารในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรที่มีที่ตั้งอยู่บริเวณเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะอยู่ ชั้นเดียวของอาคาร ระหว่างชั้นในอาคารเดียวกัน หรือระหว่างอาคารที่ห่างกันไม่มากนัก โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาระบบการสื่อสารข้อมูลแบบอื่น เช่น ระบบการสื่อสารโทรศัพท์ ปัจจุบันมีการใช้ เครือข่ายเฉพาะที่ในองค์กรมาก

1.2 เครือข่ายระยะไกล (WAN : Wide Area Network) คือ เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร ระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางและระยะไกล โดยผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ ความเร็วในการส่งข่าวสารข้อมูลมีตั้งแต่ 9600 บิตต่อวินาที หรือมากกว่า 56 กิโลบิต หรือ 64 กิโลบิต ต่อวินาที และพัฒนาความเร็วจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ เพราะเมื่อมีการขยายตัวในผู้ใช้เครือข่ายระยะไกล และเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขณะนี้พบว่าพัฒนา การประยุกต์ บริการบนอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาไปไกลมาก มีการใช้ไฮเปอร์เท็กซ์ (hypertext) ในระบบ เวิลด์ไวด์เว็บ(WWW : World Wide Web) เพื่อเรียกข้อมูลข่าวสาร รูปภาพ เสียง ภาพวิดีโอทัศน การใช้งานบนอินเทอร์เน็ตจึงประสบปัญหากับการใช้ช่องสื่อสารที่มีความเร็วต่ำ อย่างไรก็ตามการจำลอง การทำงานในระบบเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW) มาใช้ในเครือข่ายภายในองค์กรไม่ใช่เรื่องยาก องค์กร สามารถสร้างเอกสารในระบบเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW) เอกสารในระบบเวิลด์ไวด์เว็บจะเป็นเอกสาร ในรูปของสื่อหลายมิติ (hypermedia) เอกสารข้อความหลายมิติ (hypertext document) จะเป็น เพิ่มข้อมูลตัวอักษรธรรมดา (text file) สร้างด้วยชุดคำสั่ง (program editor) ทั่วไป แต่จะต้องเก็บไว้ ที่เครื่องที่ใช้ยูนิกซ์ (UNIX) เป็นระบบปฏิบัติการ ภาษาที่ใช้ในการสร้างเอกสารเรียกว่า "เอช ที เอ็ม แอล (HTML : Hypertext Markup Language) ซึ่งเป็นภาษาที่ไม่ยากนัก มีคำสั่งในการกำหนด รูปแบบของเอกสารไม่กี่คำสั่ง เช่น การกำหนดชื่อหัวเรื่อง การกำหนดขนาดของตัวอักษร การ แสดงผลรูปภาพ การเชื่อมโยงไปยังเอกสารหรือบริการอื่น ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. การเชื่อมโยงระหว่างเครือข่าย เมื่อต้องการให้อุปกรณ์สื่อสารข้อมูลต่อเชื่อมโยงถึงกัน สิ่งแรกที่ต้องคำนึงถึงคือ มาตรฐานการเชื่อมโยง อุปกรณ์ที่เชื่อมโยงอยู่ในระบบสื่อสารจำเป็นต้องมี มาตรฐาน และเพื่อกำหนดมาตรฐานกลางของการเชื่อมโยงองค์กรว่าด้วยเรื่องมาตรฐานระหว่าง ประเทศ (ISO : International Standard Organization) จึงได้เสนอ โครงร่างมาตรฐานซึ่งเป็นแม่แบบ ของระบบสื่อสารข้อมูล โดยแบ่งการสื่อสารในรูปแบบการเชื่อมโยงที่เรียกว่า โพรโตคอล

(protocal) พัฒนาการสื่อสารข้อมูลเพิ่มความต้องการในการติดต่อสื่อสารระยะไกลมากขึ้น ผู้รับผิดชอบในเครือข่ายสาธารณะระยะไกลที่มีการสร้างโครงสร้างพื้นฐานไว้มากแล้ว คือ องค์กรที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับโทรศัพท์ มีการวางชุมสายโทรศัพท์ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการต่าง ๆ ไว้มาก เครือข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN : Integrated Services Digital Network) เป็นเทคโนโลยีที่บริษัทหรือองค์กรที่รับผิดชอบทางด้านบริการโทรศัพท์กำลังให้ความสนใจเพราะเป็นชุมสายที่เชื่อมโยงได้ทั้งโทรศัพท์ (เสียง) และข้อมูล เครือข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) ขององค์กรจึงทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายเฉพาะที่ (LAN) กับเครือข่ายเฉพาะที่ และการเชื่อมโยงเครือข่ายเฉพาะที่ (LAN) ผ่านเครือข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) ทำได้ง่ายและสามารถเชื่อมโยงไปยังสถานีใดก็ได้ ชุมสายเครือข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) เป็นเสมือนเครือข่ายสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายได้โดยง่ายและลงทุนต่ำ จากความต้องการที่จะเชื่อมเครือข่ายเฉพาะที่ (LAN) กับเครือข่ายเฉพาะที่ (LAN) ในระยะไกลผ่านเครือข่ายระยะไกล (WAN) ระบบเครือข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) จึงเป็นทางเลือกหนึ่ง ในการสื่อสารข้อมูลขององค์กรในวงกว้าง

3. การแบ่งแยกโครงสร้างเครือข่ายตามลักษณะผู้ใช้งาน เนื่องจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในแนวทางอุดมคติต้องการรวบรวมทรัพยากรทั้งหมดมาใช้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด การทำงานโดยมีฐานของเครือข่ายสนับสนุนจึงเรียกชื่อลักษณะการทำงานได้หลายอย่าง เช่น

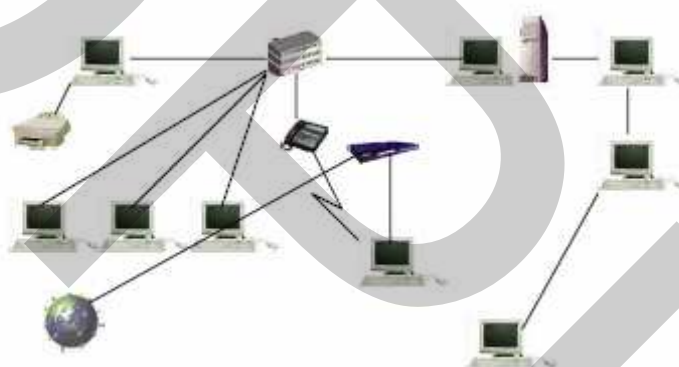
3.1 การคำนวณแบบเป็นกลุ่ม (workgroup computing) เป็นลักษณะการทำงานในระบบเครือข่ายที่ทุกคนรวมกลุ่มกันทำงานและใช้ทรัพยากรร่วมกัน อาจจะทำงานงานเดี่ยวแต่ช่วยการทำหลายคน เช่น การพัฒนาส่วนชุดคำสั่ง โดยแบ่งแยกกันทำคนละส่วน (model) แล้วเอามารวมกัน มีการใช้งานบันทึกแบบแข็ง (hard disk) และเครื่องพิมพ์ (printer) ร่วมกัน สามารถแบ่งข้อมูลหรือชุดคำสั่งทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดการประหยัดและเพิ่มประสิทธิภาพ

3.2 การคำนวณแบบกระจาย (distributed computing) เป็นการนำเอาเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาช่วยสนับสนุนการทำงาน เช่น การกระจายฐานข้อมูล โดยแต่ละส่วนของระบบจะดูแลรักษาฐานข้อมูลของตน เมื่อทั้งระบบสามารถรวมกันได้ก็ทำให้การดำเนินงานมองเป็นระบบเดียวกัน

3.3 การคำนวณแบบเครือข่าย (network computing) เป็นแนวทางการนำเครือข่ายมารวมกับระบบ เป็นมุมมองของการจัดรวมศูนย์โดยตัวเครื่อง (hardware) แยกกันแต่ระบบการทำงานเดียวกัน และจะส่งผลให้เกิดการทำงานในลักษณะรวมศูนย์เหมือนระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (mainframe computer) การคำนวณแบบเพิ่มบริการ (client/server computing) เป็นระบบที่ใช้

คอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากรของเครื่องอื่นผ่านทางเครือข่ายมีลักษณะการแบ่งทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

การสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์จึงเป็นการเพิ่มมูลค่าเพิ่มของการทำงานในระบบได้มาก ทำให้เกิดการประยุกต์ใช้งานด้านต่าง ๆ ประหยัดการลงทุนเพราะจะลงทุนเท่าที่จำเป็น ระบบขยายได้จะเกิดความยืดหยุ่นสูง ลดค่าใช้จ่ายทางด้านการพัฒนาส่วนชุดคำสั่ง และเครือข่ายเป็นแบบระบบเปิด (Open system) ภายในองค์กร มีระบบการทำงานเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หลายอย่าง ซึ่งสามารถผนวกเข้าหากันเป็นระบบเดียวกันได้ อุปกรณ์เหล่านี้ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ หรือเชื่อมโยงเข้ากับระบบตรวจสอบต่าง ๆ เช่น ระบบการนับจำนวน เป็นต้น การเชื่อมโยงเหล่านี้ก็เพื่อให้มีการส่งถ่ายหรือรับข้อมูลได้อย่างอัตโนมัติ



ภาพที่ 2.2 แสดงเครือข่ายที่เชื่อมโยงเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

ที่มา: <http://www.dcs.cmru.ac.th> , สืบค้นวันที่ 22 กรกฎาคม 2552.

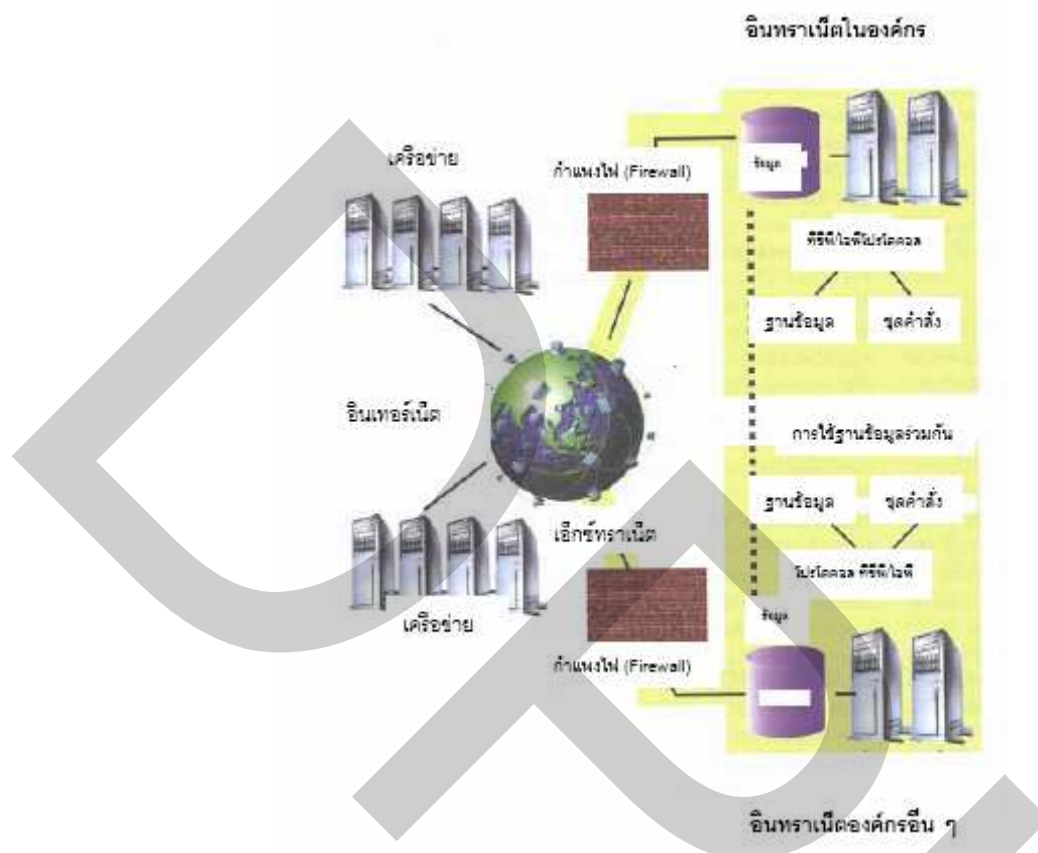
ประเภทเครือข่ายในองค์กร องค์กรควรมีการติดต่อสื่อสารกันเป็นการภายในองค์กร ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอยู่ภายใต้สังกัด และติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการภายนอกองค์กร ดังนั้น เพื่อให้การติดต่อสื่อสารบรรลุผล องค์กรควรใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3 ประเภท คือ อินเทอร์เน็ต (Internet) อินทราเน็ต (Intranet) และเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้ง 3 รูปแบบนี้มีลักษณะแตกต่างกันดังตาราง

ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประเภทต่าง ๆ

คุณลักษณะ	อินเทอร์เน็ต	อินทราเน็ต	เอ็กซ์ทราเน็ต
การเข้าถึงข้อมูล	เปิดอิสระ	ส่วนบุคคล	มีการควบคุมดูแล
ลักษณะการใช้งาน	สาธารณะ	สมาชิกหรือบุคลากร ภายในองค์กรนั้น ๆ	ผู้ได้รับอนุญาต
ประเภทของข่าวสาร	ทั่วไป	เป็นรูปแบบเฉพาะ ขององค์กรนั้น ๆ	ได้รับเลือกสรรเฉพาะ หมวดหมู่

ในการใช้และจัดทำเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้ง 3 ประเภท องค์กรควรดำเนินการตามกระบวนการเตรียมพร้อม อย่างน้อย 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และจัดทำที่ตั้ง เว็บ (web site) ขึ้นมา
2. การจัดสร้างระบบอินทราเน็ตขึ้นเพื่อใช้งานในองค์กร
3. การพัฒนาระบบการใช้ชุดคำสั่งและบริการเพื่อใช้อินทราเน็ตเป็นตัวกลางในการเรียกใช้ข้อมูล และทำข้อมูลที่เป็นรายการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นรายการแก้ไข (transaction) จากรายการในแฟ้มข้อมูลหลัก
4. การนำเอาระบบข้อมูลที่เป็นรายการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นรายการแก้ไข (transaction) สู่อีกภายนอก ซึ่งก็คืออินเทอร์เน็ตนั่นเอง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ หรือลูกค้าหรือคู่ค้า



ภาพที่ 2.3 แสดงเครื่องข่ายการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร

ที่มา: <http://www.dcs.cmru.ac.th>

ภาพเครื่องข่ายการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร การเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต การเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กรเข้ากับอินเทอร์เน็ตนั้น จะต้องต่อเข้ากับระบบเครื่องข่ายของผู้ให้บริการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต (Internet service provider : ISP) เช่น หน่วยราชการหรือสถาบันการศึกษา รวมถึงผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์ ส่วนการต่ออินเทอร์เน็ตออกไปยังอินเทอร์เน็ตที่ต่างประเทศโดยตรงนั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก และยังคงถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขของกฎหมายไทย ผู้ให้บริการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต (ISP) จะมีระบบเครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตในต่างประเทศอยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง มีประเด็นที่น่าสนใจคือ วิธีการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และการจัดทำที่ตั้งเว็บ

2.1.3 ระบบอินทราเน็ต (Intranet)

ในยุคที่อินเทอร์เน็ตขยายตัวอย่างต่อเนื่อง บริษัทธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ เริ่มหันมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ในการโฆษณา การขายหรือเลือกซื้อสินค้าและชำระเงินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในขณะที่องค์กรบางแห่งที่ไม่มุ่งเน้นการบริการข้อมูลอินเทอร์เน็ตระหว่างเครือข่าย ภายนอก แต่จัดสร้างระบบบริการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและเปิดให้บริการในรูปแบบเดียวกับที่มีอยู่ในโลก ของอินเทอร์เน็ตจริง ๆ โดยมีเป้าหมายให้บริการแก่บุคลากรในองค์กร จึงก่อให้เกิดระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เรียกว่า "เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet)" เครือข่ายอินทราเน็ตนั้น เริ่มเป็นที่รู้จักกันทั่วไปในปี พ.ศ.2539 แต่แท้ที่จริงแล้วได้มีผู้ริเริ่มพูดถึงเรื่องนี้ตั้งแต่ สี่ปีก่อนหน้าแล้ว หลังจากนั้นระบบอินทราเน็ตจึงได้ได้รับความนิยมมากขึ้น ในยุคแรก ๆ ระบบนี้มีชื่อเรียกกันหลายชื่อ เช่น แคมปัสเน็ตเวิร์ก (Campus Network) โลคัลอินเทอร์เน็ต (Local Internet) เอนเตอร์ไพรส์เน็ตเวิร์ก (Enterprise Network) เป็นต้น แต่ที่รู้จักกันมากที่สุดคือชื่อ อินทราเน็ต ชื่อนี้จึงกลายเป็นชื่อยอดนิยมและใช้มาจนถึงปัจจุบัน

การใช้งานอินทราเน็ต ก็คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบอินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินทราเน็ตสามารถใช้ทั้งอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กันได้ โดยทั่วไปอินทราเน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตภายนอก เพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถ เรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินทราเน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวและเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัว เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล หรือกระดานข่าว เป็นต้น

อินทราเน็ตจะช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเอกสารจากเดิมใช้วิธีทำสำเนาแจกจ่าย ไม่ว่าจะเป็นข่าว ประกาศ รายงาน สมุดโทรศัพท์ภายใน ข้อมูลบุคลากร มาจัดทำให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทน ผู้ใช้สามารถเรียกค้น ข้อมูลข่าวสารได้เมื่อต้องการ การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตในหน่วยงานถือเป็นการปฏิรูปในองค์กรและก่อให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการและขั้นตอนการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ช่วยให้การดำเนินงานเป็น ไปได้อย่างคล่องตัว และลดค่าใช้จ่ายลงได้อย่างมาก หากมีการวางแผนงานและเทคโนโลยีที่เหมาะสมก็จะช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้สูงขึ้น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ถูกเชื่อมต่อเข้าด้วยกันโดยติดต่อกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น เรียกว่าเครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ตสามารถมองเป็นส่วนหนึ่งของ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถติดต่อออกไปหน่วยงานต่าง ๆ นอกองค์กรได้ การที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกันแทนที่จะติดต่อกันโดยตรงระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นทำให้ประหยัด ค่าใช้จ่าย และสามารถใช้อัตราค่าบริการบนอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตได้มีประโยชน์สูงสุด

ประโยชน์ของการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นแบบสากล ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานสากลระหว่างผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานและผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอยู่ภายนอกหน่วยงานได้

2. อินเทอร์เน็ตใช้มาตรฐานเครือข่าย และโปรแกรมประยุกต์ได้เช่นเดียวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีใช้อย่างแพร่หลาย และผ่านการยอมรับให้เป็นมาตรฐานตามความนิยมไปโดยปริยาย โดยมีทั้งผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เลือกใช้ได้หลากหลาย

3. การลงทุนต่ำ ด้วยความต้องการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คล้ายคลึงกับที่ใช้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกมากมายและราคาต่ำ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายการวางระบบเครือข่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับ ค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนกับระบบอื่น ๆ

4. ความน่าเชื่อถือ เทคโนโลยีที่ใช้กันได้นั้นได้ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุง จนกระทั่งอยู่ในสถานภาพที่มีความเชื่อถือได้สูง

5. สมรรถนะ สามารถสื่อสารข้อมูลรองรับการส่งข้อมูลที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพ และเสียงได้ ในปัจจุบัน บริษัทธุรกิจชั้นนำในประเทศต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรกันอย่างแพร่หลาย สำหรับอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงของการเริ่มต้น และการขยายแนวความคิดให้กับผู้บริหารองค์กร อีกทั้งองค์กรหลายแห่งยังคงไม่พร้อมทั้งด้านงบประมาณ และบุคลากรที่จะเชื่อมโยงสู่อินเทอร์เน็ตอย่างแท้จริง อินเทอร์เน็ตจึงเป็นช่องทางในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในระยะแรก แต่ก็มีศักยภาพที่จะเติบโตได้อีกมาก

2.2 ทฤษฎีและแบบจำลองการสื่อสาร

การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคิด การรับรู้ การเรียนรู้ของบุคคล และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่นและสังคมด้วย เป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อน มีลักษณะเป็นนามธรรม ยากที่จะอธิบายให้ชัดเจนได้ว่า การสื่อสารมีสภาพที่แท้จริงเป็นอย่างไร หรือมีปรากฏการณ์อะไรบ้างที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร นักวิชาการการสื่อสารได้พยายามศึกษา ตั้ง

สมมุติฐาน คิดค้นหาคำอธิบาย และสร้างแผนผังหรือแบบจำลองขึ้นมาเพื่ออธิบายลักษณะหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ซึ่งแบบจำลองหรือแผนผังเพื่ออธิบายการสื่อสารดังกล่าว ในปัจจุบันมีอยู่เป็นจำนวนมาก สามารถนำมาสรุปเป็นทฤษฎีการสื่อสารที่สำคัญได้หลายทฤษฎี ที่สำคัญ คือ (ธนวดี บุญลือ, 2539 : 474 - 529)

การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยมีองค์ประกอบต่างๆ คือ ข่าวสาร ผู้รับ และผู้ส่ง การเข้ารหัส ช่องทางการสื่อสาร การแปลรหัสข่าวสาร และพฤติกรรมหรือผลที่เกิดจากการสื่อสาร การสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จสูง ต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้รับและผู้ส่งหลายด้านประกอบกันคือ ความรู้ความสามารถทั่วไป มีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติที่ดี และเข้าใจพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังต้องอาศัยปัจจัยด้าน สื่อและเทคนิคในการสื่อสารด้วย ประเภทของการสื่อสารที่สำคัญแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การสื่อสารส่วนบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารมวลชน เกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร มีผู้ศึกษาและกำหนดทฤษฎีการสื่อสารไว้หลายทฤษฎี จำแนกเป็นกลุ่มที่สำคัญ คือ ทฤษฎีพฤติกรรมการถอดรหัสและการเข้ารหัส ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม ทฤษฎีเชิงปฏิสัมพันธ์ ทฤษฎีเชิงบริบททางสังคม การอธิบายทฤษฎีการสื่อสาร อาศัยแบบจำลองที่นักวิชาการต่างๆ คิดขึ้น เช่น แบบจำลองของเบอร์โล แบบจำลองของลาสเวลล์ แบบจำลองของชเรมมัม เป็นต้น

1. ทฤษฎีพฤติกรรมการเข้ารหัสและถอดรหัส ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า สิ่งสำคัญในการสื่อสาร คือ กระบวนการสร้างรหัสและถอดรหัสของผู้สื่อสาร ทั้งผู้รับและผู้ส่งสาร กิจกรรมที่สำคัญของการสื่อสารได้แก่ การแปลเนื้อหาข่าวสารให้เป็นรหัสสัญญาณ (Encoding) การแปลรหัสสัญญาณกลับเป็นเนื้อหา (Decoding) และการแปลความหมายของข่าวสาร (Interpreting) สรุปสาระสำคัญของทฤษฎี ดังนี้ คือ

1.1 การสื่อสาร เป็นปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นจากความต้องการตรวจสอบและควบคุมสิ่งแวดล้อม

1.2 กระบวนการสื่อสาร ต้องมีการเข้ารหัส ถอดรหัส และแปลความหมายอยู่ตลอดเวลา

1.3 การรับรู้ ความรู้สึก ความสนใจ และการจำแนกประเภทข่าวสาร ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเชิงสรีระ เช่น ระบบกล้ามเนื้อ เกี่ยวกับการฟัง การเขียน รวมถึงกระบวนการทางอารมณ์

1.4 เน้นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

1.5 ระบบสมอง การคิด เป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์ตัดสินใจว่าสิ่งใดที่เกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง เป็นตัวกระตุ้นให้สนใจที่จะรับสาร

2. ทฤษฎีเชิงระบบพฤติกรรม ให้ความสำคัญกับเรื่องของสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร
สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ คือ

2.1 มุ่งอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ในการส่งข่าวสาร จากผู้ส่ง ผ่านสื่อหรือ
ช่องทาง ไปยังผู้รับ

2.2 เปรียบเทียบการสื่อสารของมนุษย์ได้กับการทำงานของเครื่องจักร

2.3 การสื่อสารเป็นกระบวนการต่อเนื่อง หรืออาจเป็นวงกลมและเกิดสิ่งใหม่ๆ ขึ้นเสมอ

2.4 ความหมายหรือเจตนาการสื่อสารขึ้นอยู่กับปฏิภริยาระหว่างผู้สื่อสารและ
สถานการณ์แวดล้อม

3. ทฤษฎีเชิงปฏิสัมพันธ์ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

3.1 ให้ความสำคัญกับกระบวนการเชื่อมโยง ระหว่างผู้รับและผู้ส่งสาร ซึ่งปกติจะมีความสัมพันธ์ด้วยอำนาจภายนอกและมีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายอย่าง

3.2 การสื่อสารจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน บุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่ง
ข่าวสารเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาของผู้รับสาร

3.3 พฤติกรรมทั้งหลายของคนเป็นผลมาจากพฤติกรรมทางการสื่อสาร

3.4 พฤติกรรมต่างๆ ของคนมีอิทธิพลต่อกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างผู้รับและผู้
ส่งสาร

4. ทฤษฎีเชิงบริบททางสังคม มีสาระสำคัญดังนี้

4.1 เน้นอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

4.2 การสื่อสารเกิดขึ้นภายใต้อิทธิพลของปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม

4.3 กลุ่มสังคม องค์กร มีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อ การตัดสินใจ

4.4 สังคมเป็นตัวควบคุมการไหลของกระแสข่าวสาร เมื่อสังคมมีการเปลี่ยนแปลง
กระแสข่าวสารก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

ทฤษฎีการสื่อสารทั้ง 4 ทฤษฎีข้างต้นเป็นเพียงการนำความคิดของนักวิชาการการสื่อสารมาจัดเป็นกลุ่มความคิดตามความคิดที่เหมือนกันบางประการเท่านั้น ความจริงนักวิชาการแต่ละคน แม้ที่ถูกจัดในกลุ่มทฤษฎีเดียวกันก็มีความแตกต่างกันอยู่มาก ซึ่งแนวความคิดของนักวิชาการสื่อสารต่างๆ สามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองการสื่อสารของนักวิชาการสื่อสารแต่ละคน ดังนี้

แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo Model)

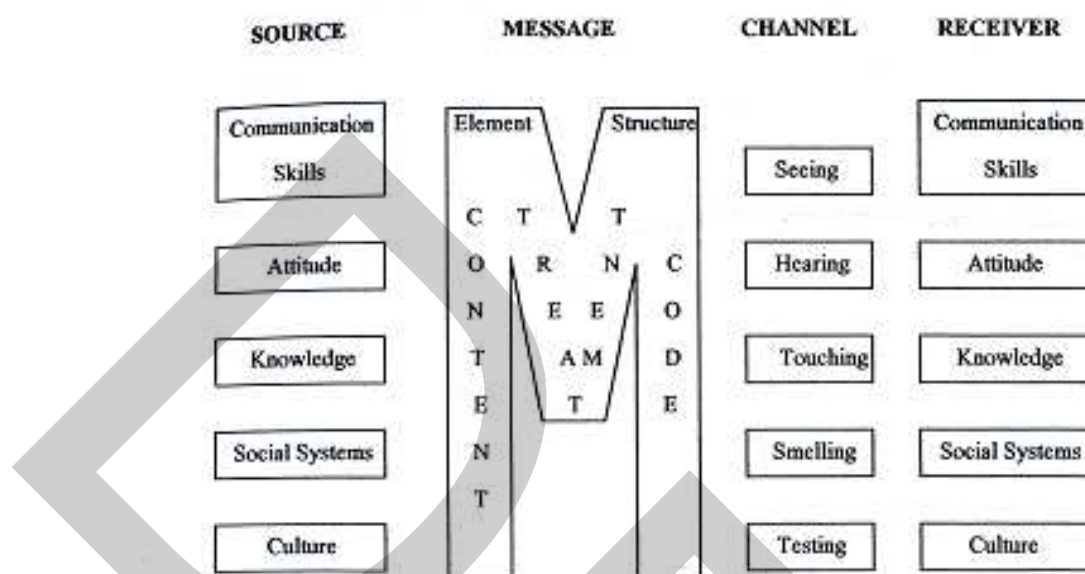
เบอร์โล (1960 : 40-71) เป็นผู้คิดกระบวนการของการสื่อสารไว้ในลักษณะรูป แบบจำลอง S M C R Model อันประกอบด้วย

1. ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถใน "การเข้ารหัส" (Encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้ที่ดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนมีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2. ข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสารนั้น

3. ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึง วิธีการที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับข่าวสารข้อมูลผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง เช่น การฟัง การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

4. ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถใน "การถอดรหัส" (Decode) สาร เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่ง จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นได้ผล



ภาพที่ 2.4 แสดงแบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์

ที่มา : ทฤษฎีสื่อสารมวลชน (2541).

เป็นแบบจำลองการสื่อสารที่อธิบายกระบวนการสื่อสารเชิงพฤติกรรม (The Behavioral of Thought) เป็นการศึกษาปฏิกิริยาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เนื้อหาข่าวสาร ชนิดของสื่อที่ใช้ และผลอันเกิดจากการกระทำการสื่อสาร ลาสเวลล์อธิบายกระบวนการสื่อสารโดยตั้งเป็นคำถามเกี่ยวกับผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และผลของการสื่อสาร คือ ใคร พูดอะไร ผ่านช่องทางใด ถึงใคร ได้ผลอย่างไร (กิดานันท์ มลิทอง, 2536 : 26)

ใคร คือ ผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นตัวกำหนดและควบคุมเนื้อหาข่าวสาร

พูดอะไร คือ สาร หรือเนื้อหาของสาระของเรื่องที่ถูกสื่อสารออกไป

ด้วยทางใด คือ ตัวกลาง หรือสื่อที่ข่าวสารถูกส่งผ่านไปยังผู้รับ

กับใคร คือ ผู้รับสาร

ผลอะไร คือ สิ่งที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการสื่อสาร

แนวคิดโดยสรุป ตามแบบจำลองของลาสเวลล์ คือ

1. อธิบายกระบวนการสื่อสารแบบง่าย ๆ ซึ่งความจริงแล้วการสื่อสารของมนุษย์มีความสลับซับซ้อนมากกว่านี้ และการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ เป็นตัวกำหนด หรือมีอิทธิพลอย่างอื่นในการสื่อสาร เช่น สภาวะแวดล้อมทางสังคม จุดมุ่งหมายในการสื่อสาร เป็นต้น

2. เน้นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ผู้สื่อสารปรากฏตัวขณะทำการสื่อสาร

3. เนื้อหาข่าวสารที่ส่งไปยังจุดหมายปลายทาง จะต้องมีความชัดเจน เพราะคาดว่าจะต้องเกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ความจริงแล้วไม่จำเป็นเสมอไปว่าการส่งสารจะต้องมีความชัดเจนอย่างแน่นอน หรือเฉพาะเจาะจง

4. ขาดปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งคือ ปฏิกริยาการป้อนกลับ

แบบจำลองการสื่อสารของชแรมม์

วิลเบอร์ ชแรมม์ ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของเขาไว้ 3 แบบ คือ (ธนวดี บุญลือ, 2529 : 507 - 508)

แบบที่ 1 อธิบายการสื่อสารเป็นกระบวนการเส้นตรง ประกอบด้วย แหล่งข่าวสาร (Source) เข้ารหัส (Encoder) สัญญาณ (Signal) ถอดรหัส (Decoder) และจุดหมายปลายทาง (Destination) ไม่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร

แบบที่ 2 อธิบายกระบวนการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับสารมีประสบการณ์บางอย่างร่วมกัน ทำการสื่อสารอยู่ภายใต้ขอบเขตประสบการณ์ของแต่ละฝ่าย ความสำเร็จของการสื่อสารจึงขึ้นอยู่กับประสบการณ์ร่วมของผู้สื่อสาร

แบบที่ 3 ในกระบวนการสื่อสาร จะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร อันเกิดจากการที่ทั้งสองฝ่ายต้องทำงานเหมือนกันในระหว่างที่ทำการสื่อสาร คือการเข้ารหัสสาร แปลความ และถอดรหัสให้เป็นสัญลักษณ์ ส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งเมื่อรับเนื้อหาข่าวสารไว้แล้ว ก่อนที่จะทำการส่งสารออกไป ก็ต้องนำสารที่จะส่งออกมาเข้ารหัส แปลความ และถอดรหัส เช่นเดียวกัน เพื่อส่งกลับไปยังผู้รับ ซึ่งเป็นผู้ส่งในครั้งแรก ชแรมม์เรียกกระบวนการสื่อสารนี้ว่า เป็น กระบวนการสื่อสารแบบวงกลม

การสื่อสาร หรืออาจเรียกว่า การสื่อความหมาย คือการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน ความรู้ ความคิด ระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องราวระหว่างกัน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต้องมีอยู่เสมอในสังคมมนุษย์ การสื่อสารจึงมีความสำคัญทั้งในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล

สังคม ธุรกิจการค้า อุตสาหกรรม การเมืองการปกครอง และการศึกษา การสื่อสารมีพัฒนาการมาช้านานพร้อมกับสังคมมนุษย์ นับตั้งแต่ยุคโบราณ ยุคเกษตรกรรม ยุคอุตสาหกรรม และยุคปัจจุบัน ซึ่งอาจจะเรียกได้ว่าเป็นยุคของการสื่อสาร เนื่องจากมีความก้าวหน้าในการสื่อสารอย่างสูง สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วทั่วถึงกันทั่วโลก

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

ในการแสวงหาข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารของมนุษย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการเพราะข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจ หรือมีความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งและบุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ เอง และจะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ โดยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ของตน โดยมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ในการรับรู้ข่าวสารของผู้รับสารเป็นตัวกำหนด ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ทักษะ ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดที่ไม่เหมือนกัน

Joseph T. Klapper (อ้างถึงใน กฤษณ์ สุนทรชาติ, 2549 : 11) ได้แบ่งขั้นตอนในการเปิดรับข่าวสารไว้ดังนี้

1. การเลือกรับหรือการเลือกใช้ (Selective Exposure) บุคคลจะเลือกรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารต่างๆ ตามความสนใจและความต้องการของตน ซึ่งโดยทั่วไปในการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารมักจะเลือกรับสิ่งที่สนับสนุนความคิดเดิมของตนเสมอ นอกจากนั้นการเลือกรับข่าวสารยังขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ระดับการศึกษา วัย อาชีพ รายได้ ฯลฯ รวมทั้งศาสนา ประเพณีวัฒนธรรมด้วย

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) นอกจากบุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารแล้ว บุคคลยังเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิมของบุคคลนั้นๆ ในขณะเดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารที่ขัดต่อทัศนคติหรือความคิดดั้งเดิม ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึก จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ อันก่อให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุล (Cognitive Dissonance) และสับสนได้

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and selective Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารอาจมีการเลือกรับรู้และเลือกตีความข่าวสารที่ได้รับตามประสบการณ์ของแต่ละคน เพราะความหมายของข่าวสารที่ส่งไปถึงมิได้อยู่ที่ตัวอักษร รูปภาพ หรือ

คำพูดเท่านั้น แต่อยู่ที่ผู้รับสารจะตีความข่าวสารที่ได้รับมาตามความเข้าใจของตนเองหรือตามทัศนคติ ประสพการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ สภาวะอารมณ์ และแรงจูงใจของคนในขณะนั้น

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากที่บุคคลเลือกให้ความสนใจ เลือกรับรู้ และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อของตนเองแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเอาไว้เป็นประสพการณ์ ในขณะเดียวกันก็มักจะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความต้องการของตนเอง ซึ่งเท่ากับเป็นการช่วยเสริมให้ทัศนคติหรือความเชื่อเดิมของผู้รับสารมั่นคงยิ่งขึ้น

Samuel L.Becker (อ้างถึงใน ธนกาญจน์ ครงสำราญ, 2549: 20) ได้ให้ความหมายการเปิดรับข่าวสาร โดยจำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร คือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) บุคคลแสวงหาข้อมูล เพื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องต่างๆ ไป

2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) บุคคลจะเปิดรับสื่อ เพื่อต้องการทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจอยากรู้ เช่น เปิดโทรทัศน์เฉพาะเรื่องหรือรายการที่สนใจหรือขณะอ่านหนังสือพิมพ์ หรือดูโทรทัศน์ หากมีข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตนเองสนใจก็จะให้ความเอาใจใส่ อ่าน หรือดูเป็นพิเศษ

3. การเปิดรับประสพการณ์ (Experience Receptivity) บุคคลจะเปิดรับข่าวสาร เพราะต้องการทำสิ่งหนึ่งหรือต้องการการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

ความสัมพันธ์ของผู้รับสารต่อข่าวสาร (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, 2529 : 290 - 291) ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. ความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ผู้รับสารจะเปิดข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองเป็นสำคัญ

2. ความต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของผู้รับสาร ผู้รับสารมักเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ค่านิยม หรือ ทัศนคติของตน ข่าวสารใดที่ไม่สอดคล้องมักจะไม่ได้ให้ความสนใจ หรือได้รับการปฏิบัติจากผู้รับสาร

3. ความต้องการข่าวสารที่สะดวกในการได้มา ผู้รับสารจะมีข้อจำกัดในการเปิดรับข่าวสาร แม้ว่าข่าวสารจะเป็นข่าวสารที่ให้ประโยชน์และสอดคล้องกับตนเอง แต่ถ้าข่าวสารดังกล่าวได้มาด้วยความยากลำบากหรือไม่สะดวก ผู้รับสารก็ไม่อาจเปิดรับข่าวสารนั้นได้ ดังนั้นพฤติกรรมหนึ่งของผู้รับสาร คือ ความสะดวกในการได้รับข่าวสาร

4. ความอยากรู้อยากเห็น เป็นความต้องการที่อยากมีประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง และยิ่งในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลง มีประสบการณ์ใหม่ๆ ตลอดเวลา เหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มนุษย์เปิดรับข่าวสาร

ผู้รับข่าวสารจะมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารตามแบบเฉพาะของแต่ละคนแตกต่างกัน โดย ชวรัตน์ ชาญ (2527 : 17) กล่าวว่า แรงผลักดันที่ส่งผลให้บุคคลหนึ่งมีการเลือกรับสื่ออันเกิดจากปัจจัยพื้นฐานหลายประการ ดังนี้

1. ความเหงา เป็นเหตุผลทางจิตวิทยาที่ว่าปกติเราไม่ชอบที่จะอยู่ตามลำพัง เนื่องจากเกิดความรู้สึกสับสน วิตกกังวล หวาดกลัว และการเมินเฉยต่อสังคม จึงชอบหรือพยายามที่จะรวมกลุ่มเพื่อสังสรรค์กับผู้อื่นเท่าที่โอกาสจะอำนวยได้ ทั้งนี้เมื่อไม่สามารถติดต่อสังสรรค์กับบุคคลได้โดยตรง สิ่งที่ดีที่สุด คือ การอยู่กับสื่อต่างๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้นสื่อมวลชนจึงถือเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสาร ปกติมนุษย์จะอยากรู้อยากเห็นโดยเริ่มจากสิ่งเหล่านั้นจะมีผลกระทบต่อตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อมเท่านั้น แม้เป็นความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งที่เกิดขึ้นในแง่ต่างๆ เช่น สาเหตุของเหตุการณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้นๆ รวมทั้งผลกระทบซึ่งอาจจะเกิดกับตนเองหรือผู้อื่นด้วย

3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง (Self-Aggrandizement) โดยพื้นฐานมนุษย์เป็นผู้เห็นแก่ตัว ในฐานะที่เป็นผู้รับข่าวสารจึงต้องการแสวงหาและใช้ข่าวสารบางอย่างที่จะเป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ข่าวสารที่ได้มาเสริมสร้างบารมี เพื่อให้ได้ข่าวสารที่จะช่วยให้ตนเองได้รับความสะดวกสบาย ตลอดจนให้ได้ข่าวสารที่ทำให้ตนเองเกิดความสนุกสนาน

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อมวลชนโดยทั่วไป นอกจากองค์ประกอบเกี่ยวกับอายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางสังคม หรือองค์ประกอบอื่นที่ไม่สามารถเห็นเด่นชัด เช่น ทักษะคิด ความคาดหวัง ความกลัว ฯลฯ จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้สื่อและสื่อมวลชนแต่ละอย่างก็มีลักษณะเฉพาะที่ผู้รับสารแต่ละคนแสวงหาและที่ได้ประโยชน์ไม่เหมือนกัน ลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละอย่างจึงมีส่วนที่ทำให้ผู้รับข่าวสารแต่ละคนย่อมจะหันเข้าหาลักษณะเฉพาะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

นอกจากนี้ปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสาร ก็คือ ปัจจัยในด้านตัวสื่อ ซึ่งการที่ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อชนิดใด ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การเลือกรับสื่อ (พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร, 2529 : 292-293) ดังต่อไปนี้

1. เลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ (Availability) ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

2. เลือกสื่อที่ตนสะดวกและนิยม (Convenience Preferences) ผู้รับสารสามารถเลือกสื่อได้ตามที่ตนสะดวกทั้งทางด้านหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ นิตยสารและสื่อบุคคล

3. เลือกสื่อตามความเคยชิน (Accustomed) ผู้รับสารบางคนไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่ตนเคยรับอยู่ ซึ่งมักพบว่าบุคคลที่อายุมาก เคยฟังวิทยุกระจายเสียงเป็นประจำก็มักจะไม่สนใจสื่อชนิดอื่น

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อ (Characteristic of Media) คุณลักษณะเฉพาะของสื่อที่มีผลต่อการเลือกสื่อของผู้รับสาร เช่น ลักษณะเด่นของวิทยุโทรทัศน์ทำให้ได้เห็นภาพเป็นจริงได้ ใ้เราใจ มีความรู้สึกเหมือนร่วมอยู่ในเหตุการณ์และสามารถพักผ่อนอิริยาบถได้ตามสบาย

5. เลือกสื่อที่สอดคล้องกับตน (Consistency) ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่สอดคล้องกับความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติ

โดยทั่วไปผู้รับข่าวสารจะมีพฤติกรรมการเลือกหรือการรับข่าวสารแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการตามความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม เหตุผลและความจำเป็นของตนเองเกี่ยวกับการเลือกรับสื่อต่างๆ ซึ่งโดยทั่วไปเหตุผลในการเลือกรับข่าวสารของบุคคลย่อมจะเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุดและได้รับประโยชน์ตอบแทนดีที่สุด โดยการใช้ความพยายามน้อยที่สุดนั้น หมายถึง ผู้อ่าน ผู้ดู หรือผู้ฟังจะเลือกรับสื่อที่ตนเองมีความสะดวกที่สุด ใช้ความพยายามน้อยที่สุดในการรับสื่อมาจากหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น ความพร้อม ความสะดวก ค่าใช้จ่าย เวลาที่รับสื่อ ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล รวมทั้งบทบาท นิสัย และประเพณีนิยม ซึ่งรวมเป็นกิจกรรม อันเป็นพฤติกรรมทางสังคมก็มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารสามารถกล่าวได้ว่า มนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อ สื่อสารซึ่งกันและกัน และจะเปิดรับข่าวสารก็ต่อเมื่อมีความต้องการข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ที่ตนเองสนใจ และเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาเรื่องนี้ได้

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณิ เจริญทรัพย์านันท์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้านและใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ทำงานและที่บ้านเป็นส่วนใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อรับส่งอีเมลและเล่นเพื่อความสนุกสนาน ใช้บริการทุกวัน และส่วนใหญ่เลือกใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท KSC โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อสินค้า/บริการ

อรุณี ธรรมสระ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตของครูข่ายอินทราเน็ต กรณีศึกษา บริษัท ปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้เครือข่ายอินทราเน็ตทุกคน มีความถี่ในการเข้าใช้วันละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.68 เข้าใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.32 โดยใช้เวลาร้อยละ 5-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 67.74 และใช้เวลาครั้งละมากกว่า 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.26 สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตรวม 21 ประเภท มีผู้ใช้งานเกณฑ์ประเมิน 14 ประเภท และไม่ผ่านเกณฑ์ประเมิน 7 ประเภท โดยสารสนเทศที่ผ่านเกณฑ์การประเมินและมีผู้ใช้งานมากที่สุดคือ ระเบียบคำสั่งประกาศ รองลงมาคือ ข่าวเผยแพร่โดย NPC ข่าวสารน่ารู้ ข่าวสารจากฝ่ายจัดการ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ข่าวบริการทั่วไป ทำเนียบนามบุคลากร สรุปข่าวประจำวัน ข้อมูลธุรกิจ ข่าวหนังสือพิมพ์ รายวัน แบบฟอร์มต่างๆ ข้อมูลระบบคุณภาพ ข่าวห้องสมุด และอินเฮาส์ แอปพลิเคชัน ตามลำดับ สารสนเทศที่พนักงานเห็นว่าประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด 5 อันดับคือ ระเบียบคำสั่งประกาศ ข่าวสารจากฝ่ายจัดการ ข้อมูลธุรกิจ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ และข่าวเผยแพร่ โดย NPC สารสนเทศที่พนักงานต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 5 อันดับคือ แบบฟอร์มต่างๆ ระเบียบคำสั่งประกาศ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ข่าวกิจกรรมชมรม และข่าวประชุมสัมมนาผู้บริหาร ปัญหาที่พบจากการใช้อินเทอร์เน็ตคือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูล และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้ ข้อเสนอแนะของพนักงานคือ ต้องการให้เผยแพร่สารสนเทศด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีรายละเอียดมากขึ้น และควรจัดแยกประเภทข้อมูลในแต่ละหัวข้อให้ง่ายต่อการเข้าถึง รวมทั้งควรมีสารสนเทศที่ให้ความรู้เฉพาะสาขาแก่พนักงาน

สรุณา สาโรวาท (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตในสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตของอาจารย์ ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์ แบ่งเป็น

1. ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ตั้งแต่เริ่มใช้งานได้จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา มากกว่า 1 - 3 ปี ระดับมากที่สุด และรองลงมาคือ ระยะเวลาการใช้งานมากกว่า 3 ปี
2. วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ระดับมากที่สุดคือ เพื่อการวิจัยและค้นหาข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป เพื่อความบันเทิง และเพื่อการเรียนการสอน ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ระดับมากที่สุด คือ เพื่อการเรียนการสอน เพื่อติดต่อสื่อสาร เพื่อเพิ่มความรู้ทั่วไป และเพื่อการวิจัยและค้นหาข้อมูล

3. ปัจจัยที่ทำให้ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ระดับมากที่สุด คือ รับข่าวสารทันเหตุการณ์ ช่วยค้นหาข้อมูล ให้สาระความรู้ แลกเปลี่ยนข่าวสารได้ และสนทนากับผู้อื่นได้

วอนชนก ไชยสุนทร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี ในสาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ พบว่า

1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

2) นักศึกษาส่วนใหญ่ 1 สัปดาห์ มีการใช้อินเทอร์เน็ตทุกวัน รองลงมาใช้ประมาณ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ ประมาณ 5-6 ครั้ง/สัปดาห์ และประมาณ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ตามลำดับ

3) นักศึกษาส่วนใหญ่มีระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้งระหว่าง 1-2 ชั่วโมง รองลงมาคือ ระหว่าง 3-4 ชั่วโมง มากกว่า 4 ชั่วโมง และน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ตามลำดับ

4) นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างเวลา 18.01 – 24.00 น. รองลงมาใช้ระหว่างเวลา 12.01-18.00 น. ระหว่างเวลา 00.01-06.00 น. และระหว่างเวลา 06.01-12.00 น. ตามลำดับ

5) นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน รองลงมาใช้ที่สถาบันที่ศึกษา ใช้ที่ร้านอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

นฤมล เทพนวล (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 3-4 ปี มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง โดยใช้บริการจากร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลโดยสืบค้นจาก Google และนักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการใช้อินเทอร์เน็ตทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาต่างคณะ และระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์มีการดาวน์โหลดข้อมูลช้า การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตล่าช้า ทักษะและความรู้ในเรื่องภาษาเป็นอุปสรรคในการสื่อสารและแสวงหาข้อมูล

ปราณี เอี่ยมละออภักดี (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควต้ากำหนดสัดส่วนของนักศึกษาในแต่ละสาขา และแต่ละชั้นปี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถนัดปานกลางในเรื่องการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในเรื่องความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับอุปกรณ์ การใช้งานอินเทอร์เน็ตในภาพรวม ใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือสถานศึกษาเพื่อค้นหาข้อมูล ระยะเวลาการใช้โดยเฉลี่ย 1 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 20.01-24.00 น.

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ชั้นปี สาขาวิชา และรายได้ต่อเดือนของครอบครัวแตกต่างกัน มีกิจกรรมใช้
งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท : กรณีศึกษา บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท โดยจะนำเสนอ ดังนี้

- 3.1 แบบจำลอง และกรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แบบจำลอง และกรอบแนวคิดในการศึกษา

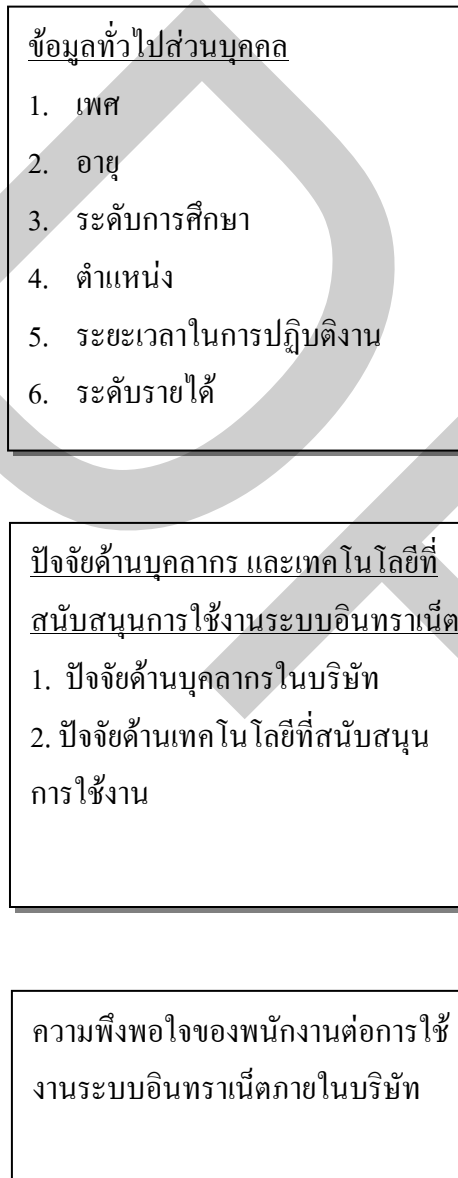
การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.1.1 ตัวแปรในการวิจัย

3.1.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท

3.1.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ได้แก่ เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท ปัจจัยที่ทำให้ท่านสนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่ท่านสนใจ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

1. เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
2. ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท
3. ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท
4. ปัจจัยที่ทำให้ท่านสนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต
5. ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่ท่านสนใจ

ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,100 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2543) โดยกำหนดความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 340 คน

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากรในการศึกษา

e หมายถึง ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.05 (5%)

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{2,100}{1+2,100(0.05)^2}$$

$$= 336$$

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) พนักงานมีโอกาสได้รับการเลือกเท่าๆ กัน ปราศจากความลำเอียง (Unbias) เพื่อค่าสถิติ (statistic) ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่างมีค่าใกล้เคียงกับค่าพารามิเตอร์ (Parameter)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ต้องการข้อมูลที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ และต้องการข้อมูลจากการสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ในการศึกษาประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับรายได้ จำนวน 6 ข้อ ใช้แบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงาน จำนวน 44 ข้อ ประกอบด้วย เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 3 ข้อ ใช้แบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 3 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัทจำนวน 7 ข้อ ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัทจำนวน 5 ข้อ ปัจจัยที่ทำให้ท่านสนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 11 ข้อ ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่ท่านสนใจจำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท จำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัทจำนวน 6 ข้อ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท จำนวน 9 ข้อ

โดยคำถามในส่วนที่ 2 (ยกเว้น เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต 3 ข้อ) ถึงส่วนที่ 4 จะเป็นคำถามประเภทปลายปิดแบบเลือกตอบ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale กำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบให้ตรงกับพฤติกรรมและทัศนคติของตนมากที่สุด

นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมและภาษาที่ใช้ ซึ่งมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. น.อ.ดร.วีระชัย เชาวน์กำเนิด

ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

- | | |
|----------------------------------|--|
| 2. รศ.ดร.บงการ หอมนาน | อาจารย์ประจำ คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ |
| 3. อาจารย์ ดร.ธงชัย จระณะสมบูรณ์ | อาจารย์ประจำ คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ |
| 4. นายกิตติพงษ์ เมฆวิจิตรแสง | รองกรรมการผู้จัดการใหญ่
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) |
| 5. นางสาวฉันทวี วงศ์ธีรฤทธิ | รองกรรมการผู้จัดการใหญ่
สายงานธุรกิจสื่อสารไร้สาย
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) |

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ข้อมูลจากแหล่งที่มา ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2552 เป็นข้อมูลที่สมบูรณ์จำนวน 340 ชุด

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย ฐานข้อมูลทาง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 340 ชุด

3.5.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์แล้วมาลงรหัสข้อมูล

3.5.3 การประมวลผลข้อมูลนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (โปรแกรม SPSS for Window XP) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละคำตอบ ขึ้นอยู่กับประเภทของคำถาม ดังนี้

ระดับ	ความคิดเห็น	ค่าคะแนน
1	มากที่สุด	5
2	มาก	4
3	ปานกลาง	3
4	น้อย	2
5	น้อยที่สุด	1

การแจกแจงความถี่ของตัวแปร จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับของตัวแปร โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทด้วยการคำนวณหาค่าพิสัย (Range) ของชั้น (ตัวเลือก) จากสูตร

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับของตัวแปร และระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทจะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความคิดเห็น	ช่วงคะแนนเฉลี่ย
ระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00
ระดับมาก	3.41 – 4.20
ระดับปานกลาง	2.61 – 3.40
ระดับน้อย	1.81 – 2.60
ระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

3.5.4 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.5 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายระดับระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท

3.5.6 ค่า t-test ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

3.5.7 ค่า F-test ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท : กรณีศึกษา บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 340 ราย นำเสนอผลการวิเคราะห์ เรียงลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงรายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ลักษณะ พื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตอนที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตอนที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 แสดงรายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง และ เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	109	32.1
หญิง	231	67.9
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	44	12.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
30 - 35 ปี	38	11.2
36 - 40 ปี	71	20.9
41 - 45 ปี	92	27.1
46 ปีขึ้นไป	95	27.9
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	11.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	197	57.9
ปริญญาโท	101	29.7
ปริญญาเอก	3	0.9
4. ระดับตำแหน่ง		
ต่ำกว่าระดับ 4	30	8.8
ระดับ 4 - 5	59	17.4
ระดับ 6 - 7	178	52.4
ระดับ 8 ขึ้นไป	73	21.5
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	76	22.4
11 - 15 ปี	59	17.4
16 - 20 ปี	103	30.3
21 - 25 ปี	49	14.4
25 ปีขึ้นไป	53	15.6
6. ระดับรายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	14	4.1
10,001 - 20,000 บาท	58	17.1
20,001 - 30,000 บาท	71	20.9
30,001 - 40,000 บาท	69	20.3
มากกว่า 40,000 บาท	128	37.6

จากข้อมูลในตารางที่ 4.1 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้
เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และชาย
จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9
รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 อายุระหว่าง 36 - 40 ปี
จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ อายุ
ระหว่าง 30-35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ระดับตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง 6-7 จำนวน 178 คน คิดเป็น
ร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ ระดับ 8 ขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระดับ 4-5 จำนวน 59
คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และต่ำกว่าระดับ 4 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปี
จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4
ระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ระยะเวลา 25 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คน
คิดเป็นร้อยละ 15.6 และ 21-25 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ
29.7 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และปริญญาเอก จำนวน 3 คน
คิดเป็นร้อยละ 0.9

ระดับเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน
128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 20,001- 30,000 บาท จำนวน 71 คน
คิดเป็นร้อยละ 20.9 รายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3
ระหว่าง 10,000-20,000 บาท มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และรายได้น้อยกว่า 10,000
บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต

เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ต่อสัปดาห์		
ทุกวัน	151	44.4
2 – 3 วัน	88	25.9
4 – 5 วัน	93	27.4
ไม่เคยใช้เลย	8	2.4
2. ระยะเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ตในแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 15 นาที	66	19.4
15 – 30 นาที	142	41.8
30 – 45 นาที	47	13.8
45 – 60 นาที	23	6.8
มากกว่า 60 นาที	62	18.2
3. ช่วงเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ตบ่อยที่สุด		
ก่อนเวลาทำงาน 08.30 น.	26	7.6
08.30 – 12.00 น.	189	55.6
12.00 – 13.00 น.	72	21.2
13.00 – 16.30 น.	39	11.5
หลังเลิกงาน 16.30 น.	14	4.1

จากข้อมูลในตารางที่ 4.2 พบว่าเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ กลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานระบบอินทราเน็ตทุกวันมากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือ 4-5 วัน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ระยะเวลา 2-3 วัน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และไม่เคยใช้เลย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ระยะเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นเวลา 15 – 30 นาที มากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ น้อยกว่า 15 นาที จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ระยะเวลามากกว่า 60 นาที จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ระยะเวลา 30 – 45 นาที จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ 45 – 60 นาที จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

ช่วงเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในเวลา 08.30 – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 55. รองลงมาคือ 12.00 – 13.00 น. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 เวลา 13.00 – 16.30 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ก่อนเวลาทำงาน 08.30 น. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และหลังเลิกงาน 16.30 น. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตอนที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ปัจจัยด้านบุคลากรและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ด้านช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท

การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท									
อินเทอร์เน็ต	23.8	40.6	27.9	6.2	1.5	100	3.79	0.925	มาก
เสียงตามสาย (CAT Radio)	6.5	28.8	37.6	20.3	6.8	100	3.08	1.009	ปานกลาง
บอร์ดประชาสัมพันธ์	1.8	14.1	44.7	31.8	7.6	100	2.71	0.867	ปานกลาง
วารสารภายใน (CAT Club)	3.2	33.5	47.1	14.1	2.1	100	3.22	0.802	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
หนังสือเวียน / บันทึกลง บริษัท	21.2	39.7	28.8	8.8	1.5	100	3.70	0.949	มาก
ประชุม / สัมมนา	3.2	16.2	43.2	25.9	11.5	100	2.74	0.971	ปานกลาง
สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน	9.7	30.3	40.3	15.3	4.4	100	3.26	0.979	ปานกลาง
รวม	9.91	29.03	38.51	17.49	5.06	100	3.213	0.562	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ด้านช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.213 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมาคือ หนังสือเวียน / บันทึกลงบริษัทที่มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 และสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ด้านช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท

การใช้งานระบบอินทราเน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท									
จากเสียงตามสาย	5.6	24.7	36.2	22.4	11.2	100	2.91	1.066	ปานกลาง
จากบอร์ดประชาสัมพันธ์	0.6	14.7	44.1	29.1	11.5	100	2.64	0.890	ปานกลาง
จากสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน	10.3	24.4	47.9	15.3	2.1	100	3.26	0.910	ปานกลาง
จากหนังสือเวียนของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ	13.8	32.9	35.6	14.1	3.5	100	3.39	1.006	ปานกลาง
จากการอบรมของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ	2.4	12.6	44.1	28.8	12.1	100	2.64	0.931	ปานกลาง
รวม	6.53	21.88	41.59	21.94	8.06	100	2.968	0.666	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ด้านช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.968 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกจากหนังสือเวียนของหน่วยงานผู้ดูแลระบบมากที่สุด มีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมาคือ จากสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.26 และจากเสียงตามสายมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต

การใช้งานระบบอินทราเน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต									
ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัท	20.9	42.9	32.1	3.5	0.6	100	3.80	0.828	มาก
เป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน	19.7	43.5	30.9	5.3	0.6	100	3.76	0.847	มาก
ทำให้มีข้อมูลในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น	6.2	32.9	42.4	15.6	2.9	100	3.24	0.892	ปานกลาง
เพื่อเข้าสู่การเรียนรู้ในระบบ Learning Organization	2.4	18.2	46.5	24.7	8.2	100	2.82	0.907	ปานกลาง
เพื่อเข้าสู่แหล่งชุมชนคนเรียนรู้ของบริษัท (Knowledge Management : KM)	2.6	18.5	47.6	22.6	8.5	100	2.84	0.914	ปานกลาง
ติดตามข่าวสารการฝึกอบรม	3.8	21.8	45.0	25.3	4.1	100	2.96	0.888	ปานกลาง
รับ ส่งข้อมูลภายในบริษัท	21.5	32.1	27.9	16.2	2.4	100	3.54	1.070	มาก
รับ - ส่งข้อมูลกับบุคคล/หน่วยงานภายนอก	17.1	27.6	31.2	20.6	3.5	100	3.34	1.092	ปานกลาง
แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับบริษัทผ่านกระดานพูดคุย	4.1	11.8	33.5	32.4	18.2	100	2.51	1.049	น้อย

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
ทำให้เกิดความรู้สึกเป็น ส่วนหนึ่งของบริษัท	7.6	27.4	43.8	15.3	5.9	100	3.16	0.973	ปานกลาง
ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	7.9	25.3	40.3	20.3	6.2	100	3.09	1.008	ปานกลาง
รวม	10.35	27.46	38.29	18.34	5.56	100	3.186	0.605	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ตพิจารณาโดยรวมมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.186 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัทมากที่สุด มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ เป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงานมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 และรับ - ส่งข้อมูลภายในบริษัทมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ด้านประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ

การใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ									
ระเบียบ คำสั่ง	15.6	41.8	33.5	7.1	2.1	100	3.62	0.903	มาก
ข่าวสาร กสท	12.9	47.1	35.3	3.5	1.2	100	3.67	0.789	มาก
วารสาร กสท	5.3	28.8	52.9	10.3	2.6	100	3.24	0.809	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
เว็บไซต์ ไปยังหน่วยงาน ต่าง ๆ ภายในบริษัท	10.9	34.7	40.3	10.6	3.5	100	3.39	0.939	ปานกลาง
เว็บไซต์ไปยังหน่วยงาน ภายนอกบริษัท	4.7	19.4	45.3	20.9	9.7	100	2.89	0.984	ปานกลาง
ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม เอกสารในการปฏิบัติงาน	10.6	28.2	35.6	20.3	5.3	100	3.19	1.044	ปานกลาง
ไซเบอร์ฟิออร์ (ภาพ/เพลง โฆษณาบริการของ กสท)	3.2	14.1	42.6	27.1	12.9	100	2.68	0.978	ปานกลาง
อีเมล	41.8	27.4	20.0	9.1	1.8	100	3.98	1.070	มาก
โน้ตช่วยจำ	1.8	10.3	35.6	31.5	20.9	100	2.41	0.987	น้อย
ตารางนัดหมาย	1.5	7.4	35.3	32.4	23.5	100	2.31	0.960	น้อย
สมุดโทรศัพท์	17.6	28.8	33.2	16.5	3.8	100	3.40	1.075	ปานกลาง
กระดานพูดคุย	7.4	23.5	37.1	22.4	9.7	100	2.96	1.069	ปานกลาง
กระดานแจ้งข่าว	3.5	26.8	39.4	23.8	6.5	100	2.97	0.953	ปานกลาง
คลิปข่าว	7.1	20.9	36.5	27.4	8.2	100	2.91	1.044	ปานกลาง
เว็บแคส (รับชมการ บรรยาย อบรม สัมมนา ของบริษัท)	5.0	17.6	42.9	26.5	7.9	100	2.85	0.970	ปานกลาง
ทีวี on Net	5.0	9.4	33.5	30.3	21.8	100	2.46	1.084	น้อย
วิทยุ on Net	2.9	8.5	32.6	29.7	26.2	100	2.32	1.045	น้อย
การจัดการความรู้ (KM)	2.4	22.1	42.4	25.0	8.2	100	2.85	0.935	ปานกลาง
รวม	8.84	23.15	37.45	20.78	9.77	100	3.010	0.620	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ด้านประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ พิจารณาโดยรวมมีผล

ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.010 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกอีเมลล์มากที่สุด มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ ข่าวสาร กสทมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 และระเบียบ คำสั่งมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัท

สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัท									
พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	7.6	41.8	44.1	4.7	1.8	100	3.49	0.778	มาก
พนักงานรับรู้ความสำคัญในการใช้งานอินทราเน็ตภายในบริษัท	7.9	43.5	40.3	7.4	0.9	100	3.50	0.781	มาก
พนักงานมีเวลาที่จะเปิดใช้งาน ติดตามข่าวสารในอินทราเน็ต	5.6	34.4	45.0	13.2	1.8	100	3.29	0.830	ปานกลาง
เนื้อหาในระบบอินทราเน็ตตรงกับความต้องการใช้งานของพนักงาน	4.1	31.2	52.1	11.5	1.2	100	3.26	0.758	ปานกลาง
พนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินทราเน็ตจากผู้ดูแลระบบอย่างทั่วถึง	3.5	13.5	41.5	30.3	11.2	100	2.68	0.963	ปานกลาง
พนักงานสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบ และสอบถามปัญหาได้โดยง่าย	2.4	21.8	44.1	22.9	8.8	100	2.86	0.936	ปานกลาง
รวม	5.20	31.03	44.51	15.00	4.26	100	3.193	0.703	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัทพิจารณาโดยรวมมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.193 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกพนักงานรับรู้ความสำคัญในการใช้งานอินทราเน็ตภายในบริษัทมากที่สุด มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.49 และพนักงานมีเวลาที่จะเปิดใช้งาน ติดตามข่าวสารในอินทราเน็ตมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งาน

สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งาน									
ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน	7.6	31.2	42.1	16.2	2.9	100	3.24	0.916	ปานกลาง
ระบบงานสารสนเทศบนอินทราเน็ต มีการพัฒนาให้สามารถใช้งานได้ตรงตามแต่ละสายงาน	6.5	27.1	47.1	17.1	2.4	100	3.18	0.874	ปานกลาง
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งาน	8.5	34.1	37.1	14.4	5.9	100	3.25	1.001	ปานกลาง
มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	4.7	23.8	50.0	17.4	4.1	100	3.08	0.872	ปานกลาง
มั่นใจในระบบ Software และ Network	3.2	28.8	49.4	15.9	2.6	100	3.14	0.815	ปานกลาง
รวม	6.12	29.00	45.12	16.18	3.59	100	3.179	0.773	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งาน พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.179 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งานมากที่สุด มีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งานมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.24 และระบบงานสารสนเทศบนอินทราเน็ต มีการพัฒนาให้สามารถใช้งานได้ตรงตามแต่ละสายงานมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท

ความพึงพอใจต่อการ ใช้งานระบบ อินทราเน็ตภายใน บริษัท	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท									
การเข้าสู่ระบบอินทราเน็ต ทำได้สะดวกและรวดเร็ว	12.9	36.5	44.4	5.3	0.9	100	3.55	0.817	มาก
การจัดหมวดหมู่ภายใน เว็บ สามารถสืบค้นข้อมูล ได้ง่าย	6.8	31.2	50.0	10.9	1.2	100	3.31	0.801	ปานกลาง
เนื้อหาที่เผยแพร่ตรงกับ ความสนใจ และความ ต้องการของท่าน	5.0	29.7	54.1	10.0	1.2	100	3.27	0.756	ปานกลาง
ความรวดเร็วและความ ทันสมัยของข้อมูล	4.4	26.2	52.4	14.4	2.6	100	3.15	0.817	ปานกลาง
ความรวดเร็วของการ ดาวน์โหลดข้อมูล	4.4	28.8	48.5	13.2	5.0	100	3.14	0.882	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการ ใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตภายใน บริษัท	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
มีข้อมูลที่น่าติดตาม ค้นหา	2.9	24.4	55.9	15.3	1.5	100	3.12	0.749	ปานกลาง
การออกแบบและความ สวยงามของเว็บไซต์	3.2	28.8	55.6	10.3	2.1	100	3.21	0.749	ปานกลาง
ความเร็วในการรับ - ส่งอีเมลล์	6.2	27.6	41.2	18.8	6.2	100	3.09	0.977	ปานกลาง
ความเพียงพอของพื้นที่ใน การจัดเก็บอีเมลล์	1.2	20.9	36.5	22.4	19.1	100	2.63	1.053	ปานกลาง
รวม	5.23	28.24	48.73	13.40	4.41	100	3.165	0.633	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.165 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้สะดวกและรวดเร็วมากที่สุด มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาคือ การจัดหมวดหมู่ภายในเว็บ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31 และเนื้อหาที่เผยแพร่ตรงกับความสนใจและความต้องการของท่านมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	2.47	0.70	2.26	0.59	2.722	.007*
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	3.08	0.62	3.28	0.52	-3.034	.003*
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท	2.86	0.68	3.02	0.65	-2.066	.040*
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต	3.12	0.59	3.22	0.61	-1.382	.168
ประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ	2.92	0.63	3.05	0.61	-1.779	.076
พฤติกรรมโดยรวม	2.96	0.49	3.07	0.48	-1.999	.046*

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.10 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อ เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท และช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีผลต่อปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต และประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท จำแนกตามอายุ

พฤติกรรม การใช้	อายุ										F	P
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 35 ปี		36 - 40 ปี		41 - 45 ปี		46 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เวลาในการ ใช้งานระบบ อินทราเน็ต	2.33	0.69	2.11	0.56	2.47	0.61	2.28	0.59	2.37	0.68	2.323	.056
ช่องทางใน การติดตาม ข่าวสารจาก สื่อภายใน บริษัท	3.46	0.56	3.43	0.57	3.14	0.52	3.06	0.53	3.21	0.56	6.013	.000*
ช่องทางกร รับรูการ ให้บริการ ระบบ อินทราเน็ต ในบริษัท	3.08	0.70	3.18	0.77	2.92	0.64	2.85	0.61	2.99	0.66	2.097	.081
ปัจจัยที่ทำ ให้สนใจใช้ งานจาก ระบบ อินทราเน็ต	3.27	0.59	3.44	0.60	2.96	0.62	3.17	0.58	3.23	0.58	4.640	.001*
ประเภท เนื้อหาใน อินทราเน็ตที่ สนใจ	3.21	0.52	3.23	0.63	2.81	0.64	2.96	0.63	3.03	0.59	4.459	.002*
พฤติกรรม โดยรวม	3.19	0.46	3.23	0.50	2.89	0.49	2.97	0.47	3.06	0.45	5.039	.001*

* P< .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่วงอายุต่างกันมีผลต่อช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต และประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีผลต่อ เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการใช้	ระดับการศึกษา								F	P
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		ปริญญาโท		ปริญญาเอก			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	2.32	0.52	2.36	0.61	2.27	0.73	2.67	0.00	0.688	.560
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	3.25	0.55	3.16	0.57	3.30	0.54	3.43	0.00	1.746	.157
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท	3.16	0.57	2.93	0.65	2.97	0.73	3.20	0.00	1.501	.214
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต	3.09	0.44	3.17	0.62	3.27	0.64	2.91	0.00	1.243	.294
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ	3.02	0.58	3.03	0.64	2.96	0.61	3.17	0.00	0.312	.816
พฤติกรรมโดยรวม	3.04	0.41	3.03	0.50	3.05	0.48	3.11	0.00	0.071	.975

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อ เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต และประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท จำแนกตามระดับตำแหน่ง

พฤติกรรมการใช้	ระดับตำแหน่ง								F	P
	ต่ำกว่าระดับ 4		ระดับ 4 – 5		ระดับ 6 – 7		ระดับ 8 ขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	2.34	0.72	2.15	0.57	2.38	0.62	2.35	0.69	2.061	.105
ช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	3.49	0.53	3.19	0.56	3.17	0.54	3.23	0.60	2.952	.033*
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท	3.33	0.66	2.89	0.59	2.94	0.68	2.96	0.66	3.372	.019*
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต	3.36	0.49	3.05	0.61	3.20	0.60	3.20	0.64	1.912	.127
ประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ	3.39	0.45	2.93	0.61	3.02	0.62	2.89	0.63	5.333	.001*
พฤติกรรมโดยรวม	3.32	0.41	2.94	0.47	3.04	0.48	2.99	0.49	4.586	.004*

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.13 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับตำแหน่งต่างกันมีผลต่อช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท และประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีผลต่อเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต และปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

พฤติกรรมการใช้	ระยะเวลาในการทำงาน										F	P
	ต่ำกว่า 10 ปี		11 – 15 ปี		16 - 20 ปี		21 - 25 ปี		25 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	2.30	0.65	2.37	0.65	2.31	0.63	2.21	0.58	2.48	0.67	1.260	.285
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	3.48	0.56	2.96	0.55	3.20	0.53	3.08	0.51	3.26	0.52	8.737	.000*
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท	3.19	0.70	2.80	0.66	2.88	0.65	2.91	0.60	3.07	0.63	4.100	.003*
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต	3.33	0.56	2.95	0.64	3.16	0.60	3.24	0.58	3.26	0.59	3.808	.005*

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้	ระยะเวลาในการทำงาน										F	P
	ต่ำกว่า 10 ปี		11 - 15 ปี		16 - 20 ปี		21 - 25 ปี		25 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ	3.22	0.49	2.91	0.70	2.89	0.60	3.05	0.69	3.01	0.62	3.632	.006*
พฤติกรรมโดยรวม	3.2	0.43	2.88	0.53	2.97	0.45	3.03	0.47	3.08	0.48	5.31	.000*
	2										3	

* P < .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีผลต่อช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบ และประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีผลต่อ เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท จำแนกตามระดับเงินเดือน

พฤติกรรม การใช้	ระดับเงินเดือน										F	P
	น้อยกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,001 – 40,000 บาท		มากกว่า 40,000 บาท			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เวลาในการใช้ งานระบบ อินเทอร์เน็ต	2.43	0.61	2.14	0.61	2.37	0.64	2.45	0.62	2.32	0.65	2.149	.075
ช่องทางในการ ติดตาม ข่าวสารจากสื่อ ภายในบริษัท	3.60	0.59	3.33	0.52	3.21	0.57	3.01	0.56	3.23	0.55	4.741	.001*
ช่องทางการ รับรู้การ ให้บริการ ระบบ อินเทอร์เน็ตใน บริษัท	3.54	0.71	2.96	0.63	2.97	0.66	2.85	0.66	2.97	0.67	3.205	.013*
ปัจจัยที่ทำให้ สนใจใช้งาน จากระบบ อินเทอร์เน็ต	3.45	0.57	3.24	0.54	3.06	0.65	3.12	0.62	3.24	0.59	2.000	.094
ประเภทเนื้อหา ในอินเทอร์เน็ต ที่สนใจ	3.46	0.53	3.17	0.52	2.93	0.57	2.96	0.69	2.96	0.63	3.576	.007*
พฤติกรรม โดยรวม	3.42	0.47	3.12	0.42	2.97	0.47	2.96	0.53	3.03	0.47	3.438	.009*

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.15 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับเงินเดือนต่างกันมีผลต่อช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตใน และประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีผลต่อเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต และปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท จำแนกปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท

พฤติกรรม การใช้	ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของบริษัท										F	P
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เวลาในการใช้ งานระบบ อินทราเน็ต	2.36	0.53	2.14	0.50	21.27	97.64	2.48	0.52	2.00	0.00	1.778	.005*
ช่องทางในการ ติดตามข่าวสาร จากสื่อภายใน บริษัท	3.56	0.46	3.51	0.48	3.24	0.47	2.51	0.64	2.57	0.00	3.982	.000*
ช่องทางการรับรู้ การให้บริการ ระบบอินทราเน็ต ในบริษัท	3.65	0.69	3.22	0.65	2.95	0.55	2.37	0.69	2.38	0.49	2.937	.000*
ปัจจัยที่ทำให้ สนใจใช้งานจาก ระบบอินทราเน็ต	3.76	0.27	3.52	0.62	3.13	0.51	2.68	0.48	2.10	0.16	5.029	.000*

* P< .05

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

พฤติกรรม การใช้	ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของบริษัท										F	P
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ประเภทเนื้อหา ในอินทราเน็ตที่ สนใจ	3.59	0.31	3.33	0.62	2.93	0.52	2.53	0.59	2.11	0.08	4.172	.000*
พฤติกรรม โดยรวม	3.55	0.31	3.31	0.46	2.99	0.37	2.54	0.48	2.20	0.05	5.491	.000*

* P < .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทต่างกันพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทต่างกันมีผลต่อ เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต และประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท จำแนกความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท

พฤติกรรม การใช้	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท										F	P
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เวลาในการใช้ งานระบบ อินทราเน็ต	2.04	0.36	2.31	0.62	2.36	0.63	2.34	0.60	2.63	0.35	1.476	0.056
ช่องทางในการ ติดตามข่าวสาร จากสื่อภายใน บริษัท	3.63	0.27	3.41	0.51	3.14	0.46	2.90	0.65	2.34	0.15	3.427	.000*
ช่องทางการ รับรู้การ ให้บริการระบบ อินทราเน็ตใน บริษัท	3.48	0.29	3.23	0.65	2.84	0.56	2.66	0.64	2.45	0.14	3.301	.000*
ปัจจัยที่ทำให้ สนใจใช้งาน จากระบบ อินทราเน็ต	4.04	0.28	3.51	0.55	3.06	0.48	2.74	0.52	3.00	0.32	4.599	.000*
ประเภทเนื้อหา ในอินทราเน็ตที่ สนใจ	3.73	0.32	3.28	0.53	2.89	0.55	2.49	0.39	2.67	0.18	3.918	.000*
พฤติกรรม โดยรวม	3.65	0.24	3.28	0.41	2.94	0.37	2.69	0.42	2.67	0.09	5.054	.000*

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.17 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัทต่างกันพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัทต่างกันมีผลต่อ เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต และประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต บริษัท กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัย และความพึงพอใจของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ลักษณะของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยสำรวจจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ รวมจำนวนทั้งสิ้น 340 ตัวอย่าง

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สถานภาพของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ระดับตำแหน่ง 6-7 มีระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีระดับเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาท

5.1.2 พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตทุกวัน ระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้งเป็นเวลา 15 – 30 นาที โดยใช้งานในช่วงเช้าของเวลาทำงาน 08.30 – 12.00 น.

5.1.3 ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปดังนี้

- ด้านช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยช่องทางที่พนักงานเลือกใช้ในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในทางระบบอินทราเน็ตมากที่สุด และจากสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน น้อยที่สุด

- ด้านช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานรับรู้ว่ามีบริการระบบอินทราเน็ตจากหนังสือเวียนของหน่วยงานผู้ดูแลระบบมากที่สุด และจากเสียงตามสาย น้อยที่สุด

- ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างใช้อินทราเน็ตในการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัทมากที่สุด รองลงมาคือ เป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน ในระดับใกล้เคียงกัน และแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับบริษัทผ่านกระดานพูดคุย น้อยที่สุด

- ด้านประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานสนใจใช้อีเมลล์มากที่สุด รองลงมาคือ ข่าวสาร กสท และสนใจตารางนัดหมาย น้อยที่สุด

5.1.4 ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต

- ด้านปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานรับรู้ความสำคัญในการใช้งานอินทราเน็ตภายในบริษัทมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินทราเน็ตจากผู้ดูแลระบบอย่างทั่วถึงน้อยที่สุด

- ด้านปัจจัยเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน และมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล น้อยที่สุด

5.1.5 ความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกการเข้าสู่ระบบอินทราเน็ตทำได้สะดวกและรวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดหมวดหมู่ภายในเว็บ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย และมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของพื้นที่ในการจัดเก็บอีเมลล์ น้อยที่สุด

5.1.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1.6.1 เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือนที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทแตกต่างกัน

5.1.6.2 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกัน

5.1.6.3 ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกัน

5.1.6.4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัทที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับรายได้ พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัท ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับรายได้ที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นไปตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสาร ของพรทิพย์ วรกิจ โภคาทร ซึ่งกล่าวว่าผู้รับสารจะเลือกสื่อที่สอดคล้องกับตน ตามความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติ ของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปผู้รับข่าวสารจะมีพฤติกรรมการเลือกหรือการรับข่าวสารแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการตามความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม เหตุผลและความจำเป็นของตนเอง

5.2.2 พนักงานมีพฤติกรรมในการติดตามข่าวสารภายในบริษัท จากสื่ออินทราเน็ตมากที่สุด โดยรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัทจากหนังสือเวียนของหน่วยงานผู้ดูแลระบบมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า พนักงานเลือกสื่อที่สามารถจัดหามาได้ เลือกสื่อที่คนสะดวก โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก โดยทั่วไปเหตุผลในการเลือกรับข่าวสารของบุคคลย่อมจะเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด โดยพนักงานส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์และสามารถใช้งานได้โดยง่ายและสะดวก สามารถติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของบริษัทได้เป็นประจำทุกวัน ณ สถานที่ปฏิบัติงาน จนเป็นความเคยชิน จึงไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่ตนเคยรับอยู่ ประกอบกับบทบาท นิสัย ประเพณีนิยม และพฤติกรรมทางสังคมก็มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อด้วย

5.2.3 ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกัน กล่าวคือ

- ปัจจัยด้านบุคลากร หากพนักงานรับรู้ถึงความสำคัญในการใช้งานอินทราเน็ต มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน มีเวลาที่จะเปิดใช้งาน ก็จะเลือกใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า หรือเนื้อหาในระบบอินทราเน็ตตรงตามความต้องการของพนักงานบางกลุ่ม ก็จะมีผลต่อการใช้งานเฉพาะบางกลุ่ม โดย ชวรัตน์ เชิดชัย กล่าวว่า ผู้รับข่าวสารจะมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารตามแบบเฉพาะของแต่ละคนแตกต่างกัน แรงผลักดันที่ส่งผลให้บุคคลหนึ่งมีการเลือกรับสื่อที่นั้นเกิดจากปัจจัยพื้นฐานหลายประการ และปัจจัยหนึ่งก็คือเพื่อประโยชน์ใช้สอยของตนเอง (Self-Aggrandizement) โดยพื้นฐานมนุษย์ต้องการแสวงหาและใช้ข่าวสารบางอย่างที่จะเป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล

- ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งาน ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน และระบบงานสารสนเทศสามารถใช้งานได้ตรงตามแต่ละสายงานได้แตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแตกต่างกันตามไปด้วย จากผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า พนักงานใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัทมากที่สุด รองลงมาคือ เป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน หากระบบเครือข่ายเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานก็จะแตกต่างกันไปตามปัจจัยเทคโนโลยี และความต้องการของแต่ละบุคคล

5.2.4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัทที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท แตกต่างกัน ทั้งด้านช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายใน ช่องทางการรับรู้การให้บริการ ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งาน และประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ ปัจจัยแต่ละด้านจะมีส่วนที่ทำให้ผู้รับข่าวสารแต่ละคนเลือกลักษณะเฉพาะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ ที่จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลตามแต่พื้นฐานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ควรสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้พนักงานรับรู้ผ่านช่องทางจากสื่อภายในอื่นๆ ที่มีในบริษัทให้มากขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์จากช่องทางต่าง ๆ ให้มากที่สุด เช่น เสียงตามสาย การให้ข้อมูลจากผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

5.3.2 หน่วยงานผู้ดูแลระบบควรพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้พนักงานได้เข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่ากับการลงทุน ดังนี้

- พัฒนา Software และ Network ให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นในเสถียรภาพ และความปลอดภัยในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้

- จัดสรรให้มีพื้นที่ในการจัดเก็บอีเมลอย่างเพียงพอ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า เนื้อหาอินเทอร์เน็ตที่พนักงานสนใจมากที่สุด คือการใช้งานอีเมล เนื่องจากบริษัทได้มีนโยบายให้พนักงานได้ใช้อีเมลของบริษัทในการติดต่อประสานงานระหว่างกัน แต่พื้นที่ในการจัดเก็บอีเมลกลับมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และพัฒนาระบบให้สามารถรับ-ส่งอีเมลและดาวน์โหลดข้อมูลได้รวดเร็ว

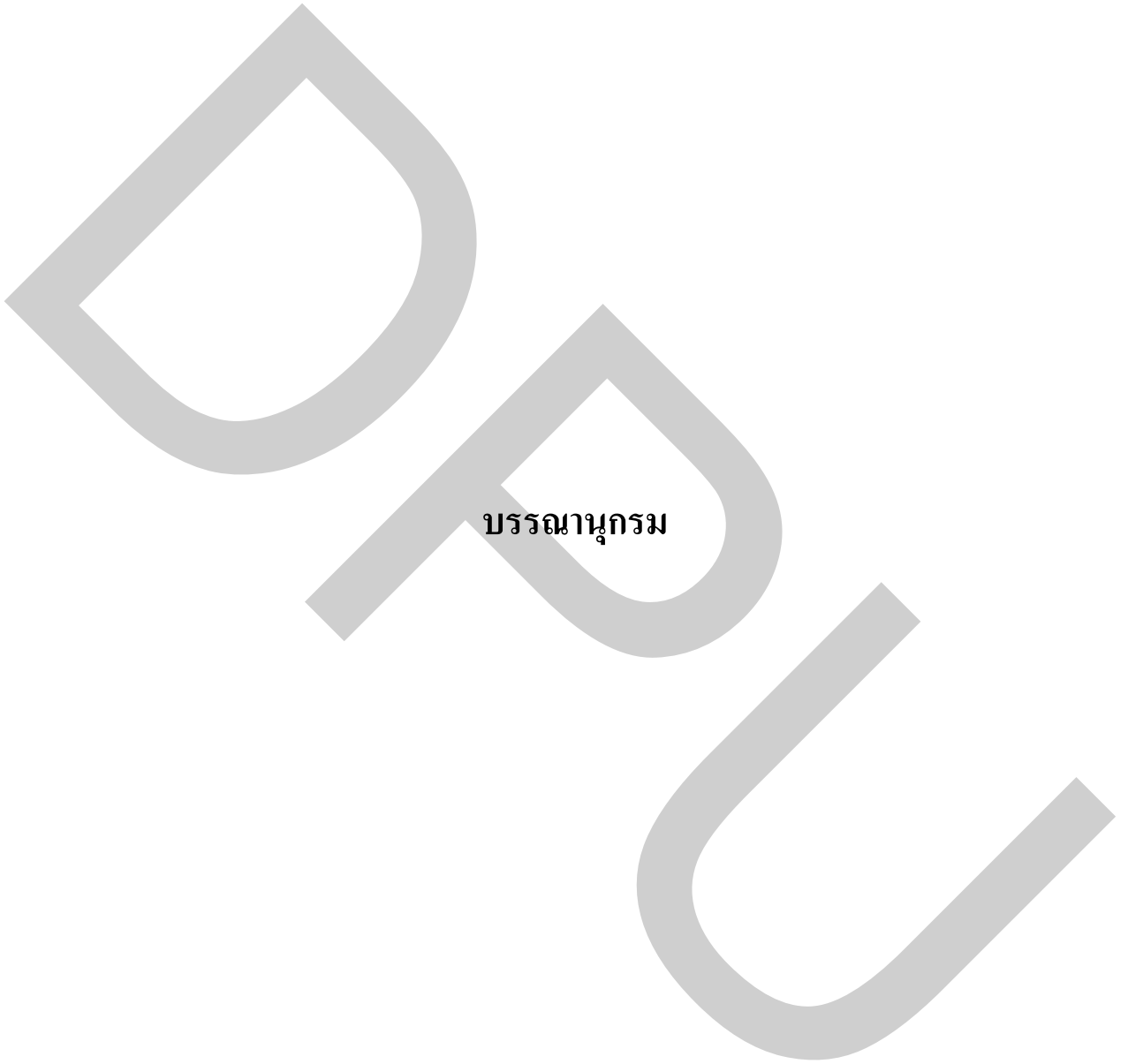
- พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจากผู้ดูแลระบบอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบ และสอบถามปัญหาได้โดยง่าย อยู่ในระดับ

ปานกลาง แต่อยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ดูแลระบบไม่สามารถให้ความรู้และพนักงานเข้าถึงผู้ดูแลระบบได้ยาก ดังนั้น หน่วยงานผู้ดูแลระบบควรนำข้อคิดเห็นนี้ไปปรับปรุงพัฒนาระบบการฝึกอบรมการใช้ระบบ และการติดต่อประสานให้ดีขึ้น

5.3.3 จากผลการศึกษา พบว่า การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับบริษัทผ่านกระดานพูดคุย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานระบบอินทราเน็ตน้อยที่สุด และเนื่องจากพนักงานได้เข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ตเป็นประจำทุกวัน ดังนั้น ควรใช้อินทราเน็ตเป็นช่องทางในการสื่อสารกับพนักงานทั้งจากบนลงล่าง และล่างขึ้นบน สร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยเปิดใจรับความคิดเห็นจากพนักงาน ซึ่งจะได้ความคิดที่หลากหลาย สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

5.3.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากบริษัท มีหน่วยงานกระจายอยู่ทั่วประเทศ แต่การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาการใช้งานระบบอินทราเน็ตเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ หลักสี่ เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้สามารถสรุปผลการศึกษาได้อย่างครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ในโอกาสต่อไปควรศึกษารจากพนักงานในแต่ละพื้นที่อื่นในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคด้วย เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนาให้ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด



ปรนุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- ประมะ สตะเวทิน (2546). **หลักนิเทศศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพฯ : ภาพการพิมพ์.
- พีระ จิระโสภณ.(2541). **ทฤษฎีสื่อสารมวลชน.เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการและทฤษฎีสื่อสาร.**
(พิมพ์ครั้งที่ 16). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุรัตน์ ตรีสกุล (2549). **หลักนิเทศศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล . (2539). **พฤติกรรมผู้บริโภค** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- อรรธรณ ปิณฑน์โอวาท. (2546). **การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ.**(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรง
พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บทความ

- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2549, มีนาคม-เมษายน). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้
อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า.” **วารสารวิชาการ**
(มหาวิทยาลัยหอการค้า), 26, 1. หน้า 78-89.

วิทยานิพนธ์

- ชลดาน อินทรกำแหง. (2550). พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ โทรคมนาคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นฤมล เทพนวล. (2547). การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาศิลปศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลัดดา นามอ่อนตา. (2549). พฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โครงการบริหารธุรกิจ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้จัดการยุคใหม่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณิ เจริญทรัพย์ยานันต์. (2541). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วอนชนก ไชยสุนทร. (2546). การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีในสาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สรญา สาโรวิท. (2543). สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตในสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อุระมณี ธรรมสระ. (2543). การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาบริษัท ปีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาศิลปศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กองดุขศึกษา. ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร. สืบค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2552, จาก

<http://www.thaihed.com/demo/show.php?SID=136>

บริษัท กสท โทรคมนาคมจำกัด (มหาชน). ระบบอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2552, จาก

<http://www.cattelcom.com>

บริษัท กสท โทรคมนาคมจำกัด (มหาชน). ระบบอินทราเน็ต. สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2552, จาก

<http://intranet.cattelcom.co.th>

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ระบบการสื่อสารข้อมูล. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2552, จาก

<http://www.dcs.cmru.ac.th>

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

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

Samuel L.Becker. (1968). **Discovering Mass Communication**. 5th ed. New York: Holt Rinehart.

ด
ร
ค
น
ว
ก

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท

กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งจัดทำโดย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์ การกรอกแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูล ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน

- | | |
|------------------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต |
| ส่วนที่ 4 | ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต |

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
(กรุณาเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|------------------|--|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 30 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 30 – 35 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3. 36 – 40 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 41 – 45 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 5. 46 ปีขึ้นไป | |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก |
| 4. ระดับตำแหน่ง | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าระดับ 4 | <input type="checkbox"/> 2. ระดับ 4 – 5 |
| | <input type="checkbox"/> 3. ระดับ 6 – 7 | <input type="checkbox"/> 4. ระดับ 8 ขึ้นไป |

5. ระยะเวลาในการทำงานที่ กสท (เศษของเดือนปัดขึ้นเป็น 1 ปี)

- () 1. ต่ำกว่า 10 ปี () 2. 11 – 15 ปี
 () 3. 16 – 20 ปี () 4. 21 – 25 ปี
 () 5. 25 ปีขึ้นไป

6. ระดับเงินเดือนที่ท่านได้รับ (รวมรายได้ทุกประเภท)

- () 1. น้อยกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000 – 20,000 บาท
 () 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
 () 5. มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าคำตอบที่ท่านเลือกตามความเป็นจริง

7. ท่านใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ กี่วันต่อสัปดาห์

- () 1. ทุกวัน () 2. 2-3 วัน () 3. 4-5 วัน () 4. ไม่เคยใช้เลย

8. ระยะเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง

- () 1. น้อยกว่า 15 นาที () 2. 15 – 30 นาที
 () 3. 30 – 45 นาที () 4. 45 – 60 นาที () 5. มากกว่า 60 นาที

9. ช่วงเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุด

- () 1. ก่อนเวลาทำงาน 08.30 น. () 2. 08.30 – 12.00 น. () 3. 12.00 – 13.00 น.
 () 4. 13.00 – 16.30 น. () 5. หลังเลิกงาน 16.30 น.

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท					
10	อินเทอร์เน็ต				
11	เสียงตามสาย (CAT Radio)				
12	บอร์ดประชาสัมพันธ์				
13	วารสารภายใน (CAT Club)				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14	หนังสือเวียน / บันทึกของบริษัท				
15	ประชุม / สัมมนา				
16	สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน				
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท					
17	จากเสียงตามสาย				
18	จากบอร์ดประชาสัมพันธ์				
19	จากสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน				
20	จากหนังสือเวียนของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ				
21	จากการอบรมของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ				
ปัจจัยที่ทำให้ท่านสนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต					
22	ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัท				
23	เป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน				
24	ทำให้มีข้อมูลในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น				
25	เพื่อเข้าสู่การเรียนรู้ในระบบ Learning Organization				
26	เพื่อเข้าสู่แหล่งชุมชนคนเรียนรู้ของบริษัท (Knowledge Management : KM)				
27	ติดตามข่าวสารการฝึกอบรม				
28	รับ – ส่งข้อมูลภายในบริษัท				
29	รับ – ส่งข้อมูลกับบุคคล/หน่วยงานภายนอก				
30	แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับบริษัทผ่านกระดานพูดคุย				
31	ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท				
32	ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม				
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่ท่านสนใจ					
33	ระเบียบ คำสั่ง				
34	ข่าวสาร กสท				
35	วารสาร กสท				
36	เว็บลิงค์ ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัท				
37	เว็บลิงค์ ไปยังหน่วยงานภายนอกบริษัท				
38	ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารในการปฏิบัติงาน				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
39	ไซเบอร์ฟิออร์ (ภาพ/เพลงโฆษณาบริการของ กสท)				
40	อีเมลล์				
41	โน้ตช่วยจำ				
42	ตารางนัดหมาย				
43	สมุดโทรศัพท์				
44	กระดานพุดคุย				
45	กระดานแจ้งข่าว				
46	คลิปข่าว				
47	เว็บแคส (รับชมการบรรยาย อบรม สัมมนาของบริษัท)				
48	ทีวี on Net				
49	วิทยุ on Net				
50	การจัดการความรู้ (Knowledge Management)				

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัท					
51	พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต				
52	พนักงานรับรู้ความสำคัญในการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท				
53	พนักงานมีเวลาที่จะเปิดใช้งาน ติดตามข่าวสารในอินเทอร์เน็ต				
54	เนื้อหาในระบบอินเทอร์เน็ตตรงกับความต้องการใช้งานของพนักงาน				
55	พนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจากผู้ดูแลระบบอย่างทั่วถึง				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
56	พนักงานสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบ และสอบถามปัญหาได้โดยง่าย				
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งาน					
57	ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน				
58	ระบบงานสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาให้สามารถใช้งานได้ตรงตามแต่ละสายงาน				
59	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งาน				
60	มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล				
61	มั่นใจในระบบ Software และ Network				

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
62	การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้สะดวกและรวดเร็ว				
63	การจัดหมวดหมู่ภายในเว็บ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย				
64	เนื้อหาที่เผยแพร่ตรงกับความสนใจ และความต้องการของท่าน				
65	ความรวดเร็วและความทันสมัยของข้อมูล				
66	ความรวดเร็วของการดาวน์โหลดข้อมูล				
67	มีข้อมูลที่น่าติดตาม ค้นหา				
68	การออกแบบและความสวยงามของเว็บไซต์				
69	ความรวดเร็วในการรับ – ส่งอีเมลล์				
70	ความเพียงพอของพื้นที่ในการจัดเก็บอีเมลล์				

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ประสบการณ์การทำงานปัจจุบัน

นางสาวเรณู เมธาพิทักษ์

อนุปริญญาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปริญญาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

นายช่างโทรคมนาคม ระดับ 7

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

เจ้าหน้าที่วางแผนการจัดสรรคลื่นความถี่

วิทยุใช้งานของหน่วยงาน

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)