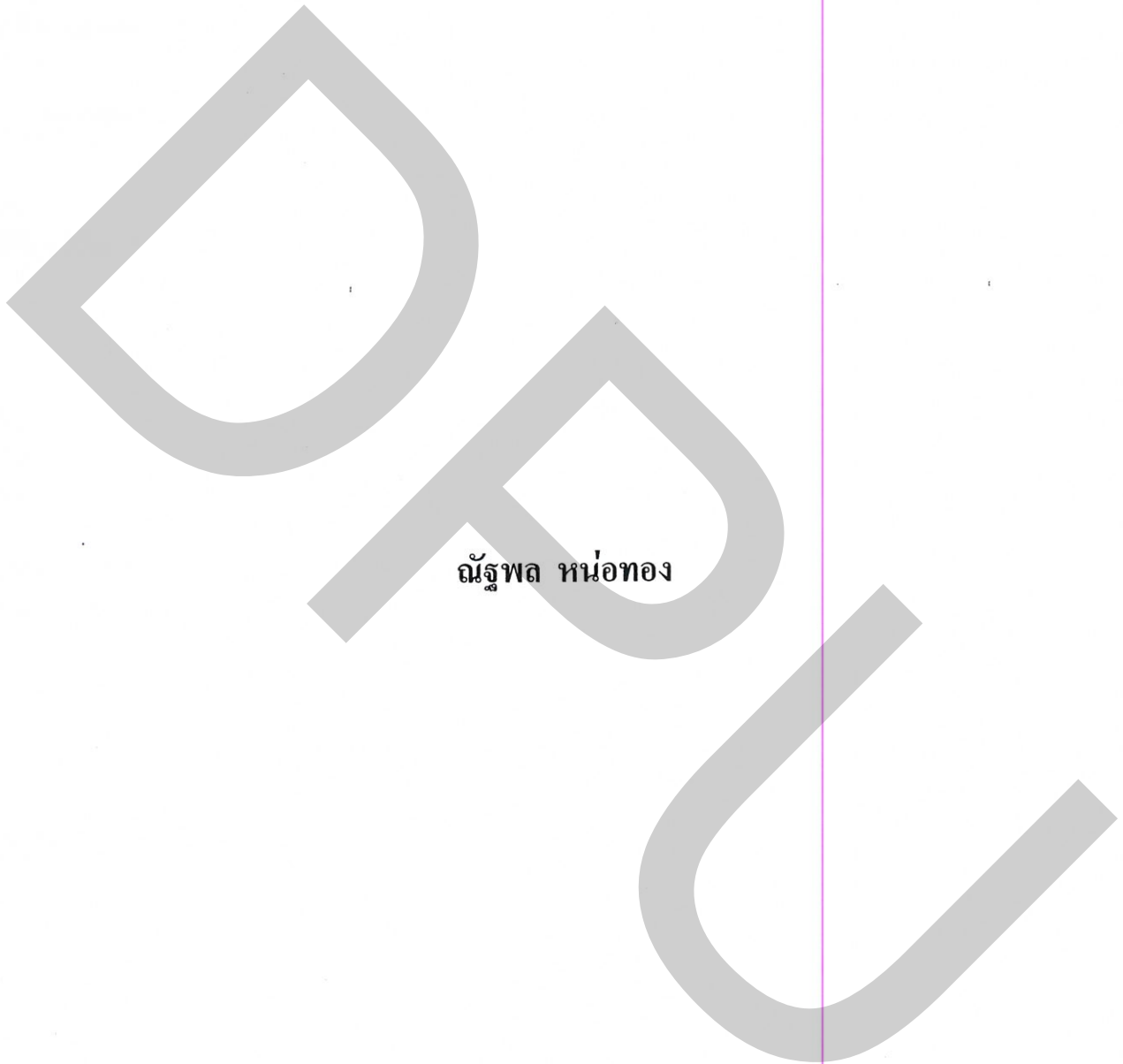




พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
กรณีศึกษา : บริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน)



ณัฐพล หน่อทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

**Behavior of Employee of Word Intranet Usage of
LOXLEY Public Company Limited**

NUTTHAPON NORTHONG

เลขทะเบียน.....	0218176
วันลงทะเบียน.....	- 6 มิ.ย. 2554
เลขเรียกหนังสือ.....	384.3
	ดว 242 น
	[2554]
	(2)

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

2011

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ มั่งคั่ง ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร. ประศาสน์ จันทราทิพย์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ และ นาวาอากาศเอก ดร.วีระชัย เชาวน์กำเนิด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะจนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์และถูกต้องที่สุด ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณท่าน ประธานกรรมการ กรรมการ และอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือข้าพเจ้าที่ทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ และหวังว่าข้อมูลที่ได้ศึกษานี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ได้ตามวัตถุประสงค์

ณัฐพล หน่อทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง	๗
สารบัญภาพ	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 นิยามศัพท์	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	5
2.2 ทฤษฎีและแบบจำลองการสื่อสาร.....	19
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร	24
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	31
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4.1 ตอนที่ 1 แสดงรายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต.....	38
4.2 ตอนที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	42
4.3 ตอนที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	52
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	62
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	62
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	64
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	71
ประวัติผู้เขียน.....	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพฤติกรรม การใช้งานระบบอินทราเน็ต.....	41
4.3 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตบริษัท ด้านช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท.....	42
4.4 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตบริษัทด้านช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ต ในบริษัท	44
4.5 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ งานระบบอินทราเน็ต บริษัท ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานจาก ระบบอินทราเน็ต.....	45
4.6 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งาน ระบบอินทราเน็ต บริษัท ด้านประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ.....	47
4.7 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่ สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านบุคลากร ใน บริษัท.....	48
4.8 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่ สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ สนับสนุนการใช้งาน.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเฉลี่ย(MEAN: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท.....	50
4.10 ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ต บริษัท จำแนกตามเพศ.....	52
4.11 ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบ ความแตกต่างองพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ตบริษัท จำแนกตามอายุ.....	53
4.12 ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบ ความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ตบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4.13 ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต บริษัท จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	55
4.14 ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ต บริษัท จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	56
4.15 ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ตบริษัทจำแนกตามระดับเงินเดือน.....	57
4.16 ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท จำแนกปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ค่าเฉลี่ย (MEAN: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งาน ระบบ อินทราเน็ตบริษัท จำแนกความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งาน ระบบ อินทราเน็ตภายในบริษัท.....	60

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	17
2.2 แสดงแบบจำลองการสื่อสารของดาวเทียม.....	23

หัวข้อสารนิพนธ์	พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต
ชื่อผู้เขียน	ณัฐพล หน่อทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	นาวาอากาศเอก ดร. วีระชัย เชาว์กำเนิด
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท : กรณีศึกษา บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงาน ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัย และความพึงพอใจของพนักงาน กับพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 300 คน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานเลือกใช้การติดตามข่าวสารจากสื่อภายในทางระบบอินทราเน็ตมากที่สุด โดยรับรู้ว่ามี การสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานมากที่สุด และรับ-ส่ง ข้อมูลภายในบริษัท และเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจมากที่สุด คือ อีเมลล์ และมีการติดตามข่าวสารของบริษัท โดยพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากที่สุด และพนักงานรับรู้ความสำคัญในการใช้งานอินทราเน็ตภายในบริษัท มีความคิดเห็นว่า ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งานมากที่สุด และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการรับ – ส่งอีเมลล์และความเพียงพอของพื้นที่ในการจัดเก็บอีเมลล์มากที่สุด และการจัดหมวดหมู่ภายในเว็บ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย 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 LOXLEY Public Company Limited
Author	Nutthapon Northong
Thematic Paper Advisor	GP. Capt. Dr. Weerachai Chaokumnerd
Department	Telecommunications Management
Academic Year	2010

ABSTRACT

Employee behavior on intranet usage: the case study at LOXLEY 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 300 employees of LOXLEY Public Company Limited.

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 Interpersonal such as Executives, Colleague are most interested in and Get - Send Data within the company, while email service and News of the track within the company is the part that users are most interested in. Employees have the knowledge and understanding to use an intranet as possible and Employees perceived importance of using an intranet within the company opinion that network be able to service enough to use that is most. The result also shows that the part of intranet that is most satisfactory to employees is fast to receive - send e-mail and adequacy of the region E-mail storage that is most and classification inside website be able to Search Information Easily.

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 significance 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

สภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันด้านการประกอบธุรกิจที่รุนแรง ธุรกิจที่จะสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ จำเป็นต้องเตรียมพร้อมในด้านการบริหาร ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งของการบริหาร คือ การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีพลังขับเคลื่อนให้เกิดความร่วมมือกันทั่วทั้งองค์กร จนสามารถนำพาองค์กรให้รอดพ้นจากวิกฤติได้ โดยเฉพาะยุคที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นปัจจุบัน และองค์กรขนาดใหญ่ที่มีธุรกิจทั่วโลก ยังมีความจำเป็นที่จะต้องมีความพร้อมในการส่งต่อข่าวสารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ในหน่วยงานรับรู้และปรับกระบวนการทำงานในแต่ละสถานการณ์ให้สอดคล้องกัน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจึงต้องมีประสิทธิภาพและมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร จนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของวัตถุประสงค์ นับเป็นโอกาสที่ดิฉันจะนำความก้าวล้ำทางเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีสื่อสารเป็นไปแบบก้าวกระโดด ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้ง่ายขึ้นและเชื่อมโยงถึงกันอย่างรวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีแนวโน้มพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยแก้ปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายใน เพื่อให้เกิดการรับรู้ทั่วทั้งองค์กร การนำวิธีการใช้งานและใช้ข้อได้เปรียบของเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตมาใช้ภายในองค์กรเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญและสามารถตอบสนองต่อความสำเร็จดังกล่าวขององค์กรร่วมกันได้ เกิดการสื่อสารทางความคิด การแบ่งปันทรัพยากร และการประสานความพยายามในการทำงานร่วมกัน เสมือนหนึ่งว่าทุกคนเป็นสมาชิกของกระบวนการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีเป้าหมายให้สามารถทำงานร่วมกันได้ง่ายขึ้น มีประสิทธิภาพขึ้น จึงได้มีความพยายามพัฒนาเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ต เพื่อประยุกต์ใช้ในองค์กรมากขึ้น

บริษัทต่าง ๆ ทั่วโลกนิยมใช้อินเทอร์เน็ตในการสนับสนุนการสื่อสารและความร่วมมือกันภายในองค์กรด้วยการรับและส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อติดต่อกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งยังสามารถนำคุณสมบัติของกรุปแวร์อินเทอร์เน็ตในการปรับปรุงความร่วมมือของทีมและโครงการ เช่น กลุ่มสนทนา ห้องพูดคุย และการประชุมทางวิดีโอทัศน์และเสียง เป็นต้น นอกจากนี้ การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นการเชื่อมโยงความรู้และความใกล้ชิดกันในกลุ่มพนักงานในองค์กรอีกด้วย

บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นประโยชน์ที่พนักงานและองค์กรจะได้รับ จากจากการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้เป็นศูนย์กลางในการสื่อสารข้อมูลภายในระหว่างกัน เชื่อมโยงหน่วยงานทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การพัฒนาบุคลากร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน จึงได้กำหนดนโยบายนำระบบอินทราเน็ตมาใช้งานและมีการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์แบบ และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกด้านอย่าง คุ่มค่า ทั้งเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลข่าวสาร กระจายข้อมูลข่าวสารองค์กรไปยังพนักงาน แหล่งชุมชน เรียนรู้ภายในองค์กร มีข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายระดับ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการ บริหาร ด้วยประโยชน์หลายประการของการนำอินทราเน็ตมาใช้ภายในองค์กร และเป็นที่ยอมรับอย่าง กว้างขวางของบริษัทขนาดใหญ่ชั้นนำทั่วไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้ เพื่อต้องการ ทราบข้อมูลในทุกด้านของการนำอินทราเน็ตมาใช้งานที่จะสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานของ พนักงานในองค์กรได้ ทั้งพฤติกรรมการใช้งานของพนักงาน ข้อมูลข่าวสารในระบบอินทราเน็ตได้ ถูกนำมาใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด พนักงานมีความพึงพอใจในความเพียงพอของข้อมูล ข่าวสารที่เสนอหรือไม่ อย่างไร และมีปัญหาอุปสรรคใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทและ หน่วยงานผู้ดูแลระบบใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการ และคุ้มค่ามากที่สุด เพื่อสนองตอบนโยบายของบริษัทและสามารถสร้าง ความสำเร็จต่อองค์กรได้ตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้มีใช้ในองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัย และความพึงพอใจของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้งาน บนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามต่าง กันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

3. พนักงานบริษัท ลีอกชเล็ย จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ต ต่างกันมีการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษาเป็น พนักงาน บริษัท ลีอกชเล็ย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 1200 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 300 คน

2. ขอบเขตเนื้อหาเป็นการศึกษาเพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ของพนักงาน บริษัท ลีอกชเล็ย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านบุคลิก และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

3. ระยะเวลาการศึกษา และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับพนักงานบริษัทลีอกชเล็ย จำกัด (มหาชน) ระหว่างเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2553

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทลีอกชเล็ย จำกัด (มหาชน)

2. บริษัท ลีอกชเล็ย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต เพื่อให้สอดคล้องหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะเป็นผลดีต่อการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัท ลีอกชเล็ย จำกัด (มหาชน)

3. ผลงานการวิจัยเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการต่อไปในอนาคต

1.6 คำนิยามศัพท์

1. บริษัท ลีอกชเล็ย หมายถึง บริษัท ลีอกชเล็ย จำกัด (มหาชน)

2. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ลีอกชเล็ย จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งบรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัท

3. เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตและเว็บมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร 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 ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญ ของการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
9. ปัจจัยด้านอุปกรณ์ หมายถึง ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูลรวมถึงระบบของ Software & Network

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท กรณีศึกษา : บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) นี้ โดยใช้แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และเครือข่ายอินทราเน็ต
- 2.3 ทฤษฎีและแบบจำลองการสื่อสาร
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และเครือข่ายอินทราเน็ต

ระบบสารสนเทศ

Laudon and Laudon (2002 : 7) ได้ให้คำจำกัดความของระบบสารสนเทศว่า หมายถึง การรวมองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่สามารถเรียกมาใช้หรือกระจายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การดำเนิน การควบคุม การวิเคราะห์และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ลานนา ดวงสิงห์ (2543 : 163) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบสารสนเทศ ว่าหมายถึง ระบบที่มีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อไปประกอบการตัดสินใจในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้องที่สุด ดังนั้นระบบสารสนเทศในที่นี้จึงประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผู้ใช้กระบวนการ และตัวข้อมูลหรือสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบและประเมินระบบได้

สมคิด บางโม (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ และสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้อย่างรวดเร็วเพื่อประโยชน์ในการบริหาร ประกอบการวินิจฉัย สั่งการ ตามความต้องการของผู้บริหารในระดับต่างๆ และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศว่า เป็นระบบที่ประกอบด้วยคน เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทำงานประสานกันเพื่อจัดทำสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงาน การจัดการ และการตัดสินใจในหน่วยงานหรือบริษัท โดยทั่วไป

อาจกล่าวได้ว่า บริษัท หรือหน่วยงานต่างๆ นั้น ล้วนแต่มีระบบสารสนเทศอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ระบบที่มีอยู่โดยทั่วไปเป็นระบบเอกสาร ซึ่งทำงานล่าช้าและมักจะไม่สามารถให้บริการสารสนเทศ ได้ทันกับความต้องการของผู้ใช้และบริหารได้ ดังนั้นปัจจุบันนี้จึงนิยมจำกัดความหมายให้แคบลง ไปกว่า ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์เก็บบันทึกและประมวลข้อมูลเป็นสารสนเทศ

วีระ สุภากิจ (2539 : 7) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบเก็บรวบรวมข้อมูล และการดำเนินการประมวลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่สามารถสนองความต้องการของหน่วยงาน ทั้ง ทางด้านธุรกิจ การบริหาร กฎหมาย การประชาสัมพันธ์ ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งในการบริหาร ระดับสูง ระดับกลางระดับปฏิบัติการ โดยจะช่วยในการบริหารงาน งดตัดสินใจ การสั่งสาร และการวางแผนขององค์กร รวมไปถึงช่วยในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งระบบที่สูงกว่าและต่ำกว่า และยังสามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์หน่วยงานได้

นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังหมายถึง ระบบที่ยังผ่านกระบวนการค้นกรองหรือประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการเพื่อที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรและ ในกระบวนการทำงานนี้ผลลัพธ์ คือ สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์และถูกต้องตรงต่อความต้องการได้เป้าหมายของระบบสารสนเทศ

ชวลิต ประภวานนท์ (2542 : 20-21) ได้กล่าวว่า องค์กรต่างๆ เริ่มมองเห็นความสำคัญ และความจำเป็นที่องค์กรจะต้องมีระบบสารสนเทศที่ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานองค์กรและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรจึงมักจะมีการตั้งเป้าหมายของระบบสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในกรณีที่องค์กรมีงานประจำต้องทำทุกวันและ ปริมาณงานก็เพิ่มขึ้นทำให้องค์กรจะต้องเพิ่มพนักงานหรือเพิ่มงานให้กับพนักงานจนพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือผลออกมาไม่ดี จึงมีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเข้ามาช่วยใน ลักษณะประจำ ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น แม่นยำและทำให้พนักงานมีเวลาในการเรียนรู้งาน ใหม่ๆ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2. เพิ่มผลผลิต องค์กรสามารถใช้สารสนเทศมาช่วยในกระบวนการผลิตใน โรงงาน อุตสาหกรรมหรือกิจการต่างๆ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบการแข่งขัน เช่น สามารถควบคุมขั้นตอนใน กระบวนการผลิต ควบคุมวัตถุดิบ สินค้าคงคลัง และระบบขนถ่ายสินค้า

3. เพิ่มคุณภาพในการบริการ องค์กรที่มีธุรกิจ ในลักษณะบริการสามารถใช้ระบบ สารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า เช่น ธุรกิจการบินสามารถให้ลูกค้าจอง

ตัวเครื่องบิน สอบถามสายการบิน ตรวจสอบเวลาเข้าออกของสายการบิน ธุรกิจประกันภัยสามารถให้บริการลูกค้าในการแจ้งอุบัติเหตุ โดยบอกชื่อผู้เอาประกัน เป็นต้น

4. ผลิตภัณฑ์ใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถจะพยากรณ์ความต้องการสินค้าของผู้บริโภคได้ แม้กระทั่งรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ลูกค้าต้องการทำให้ผู้ผลิตสามารถที่จะออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

5. สามารถที่จะสร้างทางเลือกในการแข่งขันได้ ผู้บริหารสามารถที่จะได้รับข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นระบบสารสนเทศและสามารถนำสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ รวมทั้งสามารถสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันได้ โดยอาจจะสร้างแบบจำลองในเรื่องการสร้าง ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ การผลิตในต้นทุนต่ำหรือผู้นำด้านต้นทุน หรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

6. การสร้างโอกาสทางธุรกิจ หากองค์กรมีสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารสามารถที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีอนาคตสดใสก่อนคู่แข่ง ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มโอกาสในการลงทุน

7. การดึงดูดลูกค้าไว้และป้องกันคู่แข่ง การพัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัยตลอดเวลาจะทำให้องค์กรมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้ากว่าคู่แข่ง ซึ่งจะ เป็นปัจจัยในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการและเกิดการประทับใจในบริการ ทำให้ลูกค้าไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่ง

ประเภทของระบบสารสนเทศ

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2539 : 28-29) ได้กล่าวระบบสารสนเทศ สามารถจำแนกได้ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ระบบกว้างๆ ที่ไม่ได้นำไปใช้งานด้านใดด้านหนึ่ง โดยเฉพาะ กับระบบที่จัดทำขึ้นสำหรับใช้งานประยุกต์โดยตรง

ประเภทที่ 1 ระบบสารสนเทศประเภทนี้ หมายถึง ระบบสารสนเทศ ที่ขยายขึ้นมาจากระบบประมวลผลราคา โดยมุ่งที่จะจัดทำรายงานสารสนเทศเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารใช้งาน ระบบนี้อาจสรุปหน้าที่และประโยชน์ได้ย่อๆ ดังต่อไปนี้

ระบบสารสนเทศทั่วไป เป็นระบบที่สร้างขึ้นให้มีความสามารถในการประมวลผลและจัดทำรายงานที่ผู้ใช้และผู้บริหารต้องการได้บ้าง

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management information system) เป็นระบบสารสนเทศที่เน้นด้านการผลิตเอกสารรายงานสำหรับผู้บริหาร และมีความสามารถในการค้นหา และจัดทำรายงานพิเศษบางอย่างในแบบออนไลน์

ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office information system) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับเก็บข้อมูลเก็บบันทึกข้อมูลเอกสารในสำนักงาน และอำนวยความสะดวกในการส่งเอกสารผ่านระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision support system) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในการทดสอบแนวทางเลือกในการตัดสินใจ ทำให้ทราบว่าทางเลือกแนวทางเช่นนั้น ๆ จะเกิดอะไรขึ้น

ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive information system) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยให้ผู้บริหารค้นหาข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญต่อการบริหารมาใช้งานได้เมื่อจำเป็นและอำนวยความสะดวกในการติดตามหารายละเอียดของข้อมูลบางรายการที่มีปัญหาได้

ประการที่ 2 หมายถึงระบบสารสนเทศที่ใช้เฉพาะในงานประยุกต์บางด้านระบบสารสนเทศประเภทนี้มีมากมาย สุดแต่แต่ใครจะคิดจัดทำและตั้งชื่อ โดยมากมักจะนำเอาชื่องานประยุกต์มาใช้ควบคู่กับชื่อระบบสารสนเทศ ยกตัวอย่างเช่น

- ระบบสารสนเทศงานบัญชี เป็นระบบสารสนเทศทั้งหมดที่เกี่ยวกับการเก็บบันทึกข้อมูลบัญชีและการจัดทำรายงานบัญชี

- ระบบสารสนเทศการตลาด เป็นระบบสารสนเทศสำหรับใช้เก็บรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ลูกค้า การผลิต และอื่นๆ สำหรับช่วยในการวางแผนและส่งเสริมการตลาด

- ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล เป็นระบบสารสนเทศสำหรับเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคนไข้ นายแพทย์ และการรักษาพยาบาล เพื่อใช้ในการคิดเงินค่ารักษาพยาบาลให้บริการแก่คนไข้

- ระบบสารสนเทศห้องสมุด เป็นระบบสารสนเทศสำหรับใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือและวัสดุที่เก็บรวบรวมให้ห้องสมุด ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกยืมข้อมูล เพื่อให้งานบริการห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล เป็นระบบสารสนเทศใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือและวัสดุที่เก็บรวบรวมให้ห้องสมุด ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกผู้ยืมข้อมูล เพื่อให้งานบริการห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลของหน่วยงานและสามารถให้สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านผลงาน ด้านฝึกอบรมและพัฒนา ด้านสวัสดิการ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการดำรงตำแหน่ง ฯลฯ

เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

Greer (1998 : 2) ได้ให้ความหมาย อินเทอร์เน็ต คือ ระบบสารสนเทศอย่างหนึ่งที่เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ที่ใช้มาตรฐานและ โพรโทคอลของอินเทอร์เน็ต ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ทำให้บุคคลขององค์กรสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งก็จะหมายถึงการสามารถเพิ่มศักยภาพขององค์กร ได้อีกด้วย

Guengerich (1997 : 2) ได้อธิบายความหมายอินเทอร์เน็ตว่า คือระบบเครือข่ายภายในองค์กร ที่เป็นโปรแกรมประยุกต์ทางธุรกิจรวมอยู่บนเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เดียวกันกับระบบอินเทอร์เน็ต ดังคำกล่าวที่ว่า “ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ไม่สำคัญ” สามารถแสดงได้ถึง ความเป็นอิสระของอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตรวมทั้งสามารถทำให้ผู้ใช้ ใช้งานในรูปแบบที่ตรงกับลักษณะและแนวทางการทำงานของตนเองได้มากที่สุด

Wang (1997 : 145) ได้กล่าวถึงความหมายอินเทอร์เน็ตว่า เป็นเครือข่ายส่วนตัวที่จำเป็นที่มองดูให้ความรู้สึกเช่นเดียวกับเว็บ โดยการสื่อด้วยรูปภาพแบบอินเทอร์เน็ต พร้อมด้วยข้อความรูปภาพและวิดีโอ โดยใช้ในรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับที่ใช้อินเทอร์เน็ต เพียงแต่ถูกใช้รองรับเฉพาะความต้องการภายในองค์กรเท่านั้น

Desborough (1996 : 16) ได้กล่าวถึงความหมายอินเทอร์เน็ตว่า เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้กับเครือข่ายภายในองค์กร ในการเผยแพร่ความรู้ภายในองค์กร โดยจะช่วยให้บุคคลเชื่อมโยงกันระหว่างบุคคล และช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้

Grall (1996: 2) ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายส่วนบุคคลภายในองค์กรหรือสถาบันการศึกษา ซึ่งใช้โปรโตคอล TCP/IP ของอินเทอร์เน็ตในการทำงาน โดยโปรโตคอลนี้สามารถทำงานได้กับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่ายหลายแบบ และยังสามารถเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายอื่นๆ เช่น IPX ได้ด้วย บุคคลที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตขององค์กรซึ่งได้รับการอนุญาต ยังสามารถเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย ในขณะที่บุคคลภายนอกไม่สามารถเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

ยีน กูว์รเวอร์ธ (2543 : 96) ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ต คือ เป็นเครือข่ายภายในองค์กร ที่เป็นเครือข่ายเฉพาะใช้งาน โดยกลุ่มคนหรือองค์กรหนึ่ง อินเทอร์เน็ตเป็นคำเรียกเครือข่ายอยู่ภายใต้การดูแลของกลุ่มคนหรือองค์กรหนึ่ง โดยเฉพาะ เพื่อให้อินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงได้ดี จึงเน้นการใช้เทคโนโลยีเดียวกับอินเทอร์เน็ตหรือใช้มาตรฐานระบบเปิดที่รองรับการทำงานหรือเชื่อมโยงได้เช่นเดียวกับอินเทอร์เน็ตโดยใช้โปรโตคอล TCP/IP แต่เนื่องจากภายในมี

การควบคุมไม่ให้เกิดการใช้งานโดยผู้อื่นที่เรียกจากอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยเฉพาะ

สันติย์ ภายภาค (2542 : 218) ได้อธิบายความหมายอินเทอร์เน็ต คือ ระบบที่ใช้เครือข่ายและเทคโนโลยี TCP/IP และเครื่องมือ ตลอดจนการบริการต่างๆ โดยที่เครือข่ายและการบริการเหล่านี้จะให้ได้เฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น อินเทอร์เน็ตจะถูกแยกออกจากระบบอินเทอร์เน็ตด้วยไฟร์วอลล์ ซึ่งเป็นส่วนผสมระหว่างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สำหรับป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้

พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร (2542 : 218) ได้อธิบายความหมายอินเทอร์เน็ต คือ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่นำมาใช้เพื่อใช้สำหรับการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรและเป็นรูปแบบการสื่อสารที่จำกัดวงเฉพาะภายในองค์กร

จุดประสงค์การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งาน

Greer (1998 :143) ได้กล่าวว่า จุดประสงค์ของอินเทอร์เน็ตหลักๆ มีด้วยกันหลายประการ คือ การลดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย อินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนเครื่องมือเอนกประสงค์ซึ่งสามารถลดต้นทุนหรือกระจายต้นทุนทางการสื่อสาร ช่วยให้สามารถใช้ข้อมูลได้ร่วมกัน จัดการระบบสารสนเทศ ช่วยด้านฝึกอบรมและช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานร่วมกันทั้งภายในองค์กรและพันธมิตรทางธุรกิจอื่นๆ สามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และสภาพภายใต้การได้รับอนุญาต บุคลากรคนหนึ่งๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอในหัวข้อที่หลากหลาย และเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกองค์กรก็สามารถช่วยกันทำงานได้จากข้อมูลเดียวกันนี้

สันติย์ ภายภาค (2542 : 216) ได้กล่าวว่า ผู้ใช้สามารถนำระบบอินเทอร์เน็ตใช้เพื่อการปฏิบัติงานได้หลายประการ เช่น การนำมาใช้เพื่อการรับ-ส่ง อีเมล การระดมความคิดภายในองค์กร การจัดการนัดหมายในองค์กร การดึงข้อมูลและเอกสารในองค์กร ประชุมทางวิดีโอและอื่นๆ อีกมากมาย

ความสำคัญของอินเทอร์เน็ต

Guengerrich (1997 : 15-16) ได้กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญมากเพราะความจำเป็นที่มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการได้สารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีราคาถูก ทั้งในภาคธุรกิจและภาคเอกชน โดยที่สารสนเทศได้กลายมาเป็นพลังขับเคลื่อนสำหรับการดำเนินงานธุรกิจในปัจจุบัน ดังนั้นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร ทำให้ได้

ความร่วมมือระหว่างกันกระชับยิ่งขึ้นและช่วยลดเวลาและความสามารถในการจัดเก็บความรู้ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นั่นคือการสร้างอินทราเน็ตขึ้นมา

Wang (1997 : 146) ได้กล่าวว่า อินทราเน็ตได้เปลี่ยนให้สถานที่ทำงานที่เคยอยู่บนกองกระดาษเป็นตั้ง ไปสู่การทำธุรกิจแบบออนไลน์ที่สะดวกสบายขึ้นงานต่างๆ ถูกสร้างขึ้นเพื่อการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งแรกที่ได้จากการใช้อินทราเน็ต คือกระดานประกาศข่าว ข้อมูลต่างๆ สามารถเผยแพร่บนกระดานได้ สามารถที่จะกระจายไปบนเว็บได้ง่ายกว่า และเหมาะสมในแง่เศรษฐกิจมากกว่า สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่มีอยู่แล้วได้ เนื่องจากการใช้งานที่สะดวก ทำให้ข้อมูลที่สำคัญในบริษัทกลายเป็นข้อมูลธรรมดาสามารถเข้าถึงได้ง่าย การเข้าสู่อินทราเน็ต เช่น พนักงานสามารถตรวจสอบคู่มือของบริษัทได้ พนักงานสามารถกำหนดการประชุม เตรียมการเดินทาง รายงานค่าใช้จ่าย ของห้องประชุม รวมทั้งให้ประโยชน์ในรูปแบบการทำงานร่วมกัน บริษัทสามารถประหยัดเงินอย่างมหาศาลกับการปรับปรุงด้านต่างๆ โดยการใช้เทคโนโลยีบนเว็บที่ดูเหมือนได้ฟรีและเบราเซอร์ที่ไม่แพง นอกจากนี้สิ่งที่ทำให้อินทราเน็ตน่าสนใจและเห็นถึงความสำคัญได้ชัดเจนยิ่งขึ้นนั่นคือความจริงที่ว่า หลายต่อองค์กรมีโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นอยู่แล้ว เพียงแต่สิ่งที่ต้องการก็คือ คอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานแต่ละคน ซอฟต์แวร์ที่คอยดูแลการจราจรและสามารถทำงานกับอินเทอร์เนตและอินเทอร์เนตเองได้ ดังตัวอย่างบริษัทต่างๆ ที่ได้มีการนำอินทราเน็ตเข้าไปใช้แล้วดังต่อไปนี้

1) Levi Strauss ทีมการตลาดบริษัทผู้ผลิตยีนส์ใช้อินทราเน็ตเข้าไปดูรายงานของผลงานที่ประสบความสำเร็จ สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือพนักงานที่อยู่ซานฟรานซิสโก สามารถดูสิ่งที่เกิดการตลาดทำงานประสบความสำเร็จในยุโรปได้

2) Silicon Graphics วิศวกรที่ต้องการรู้ว่าชิ้นส่วนที่ถูกจัดส่งในขณะนี้เป็นอย่างไรมันสามารถเข้ามาดูในอินทราเน็ตที่เรียกว่า “Silicon Junction” สิ่งที่อินทราเน็ตเข้ามาทดแทนคือ การที่ผู้ใช้ต้องเปลี่ยนไปกรอกแบบฟอร์ม และมีรหัสผ่านที่ถูกต้องเพื่อเข้าไปยังฐานข้อมูลของการผลิตได้

3) Sun Microsystem อินทราเน็ตของบริษัทนี้จะช่วยให้กระบวนการตัดสินใจสั่งลงเอกสารที่ทำการสำรวจคู่แข่งจะถูกส่งตรงไปให้ผู้บริหารระดับสูงสุดเพียงทอดเดียว

ประโยชน์ของอินทราเน็ต

Guengerich (1997: 23-25) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของอินทราเน็ต ดังนี้

1) ความง่าย บุคลากรสามารถเรียนรู้การใช้งานเว็บไซต์บนอินทราเน็ตได้ภายในไม่กี่วัน แทนที่จะใช้เวลาหลายสัปดาห์หรือเป็นเดือน สำหรับโปรแกรมอื่นๆ

2) ความเข้ากันได้กับโปรแกรมที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมฐานข้อมูล การค้นหา กระดานข่าว OLE CAD/CAM จนถึง Email ก็สามารถทำงานบนโปรแกรม Web Browser บนอินเทอร์เน็ตได้ทั้งสิ้น ด้วยคุณสมบัตินี้จึงทำให้ประหยัดเวลาในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ไปได้มาก

3) ความสามารถในการรองรับการทำงานที่ซับซ้อนเพิ่มเติม จากผู้พัฒนาโปรแกรมภายนอก เช่น Sun Micro system เจ้าของ Java /Hot Java ทำให้เราสามารถสร้างระบบ Download on demand ได้ความสามารถในการทำงานเข้าระบบโปรแกรมต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตได้สามารถทำงานได้ในระบบปฏิบัติการได้ทุกระบบ ไม่ว่าจะเป็น Windows Mac Os หรือ Linux

4) ความปลอดภัย เราสามารถเพิ่มระดับของระบบรักษาความปลอดภัยบนอินเทอร์เน็ตได้ จากการติดตั้งระบบต่างๆ เพิ่มเติม เช่น ไฟร์วอลล์ ระบบองค์กรออกใบรับรอง (Certificate authority) หรือระบบการเข้ารหัส เป็นต้น ส่วนระบบการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะบุคคล ก็สามารถทำได้ เช่น สามารถสร้างเมนูสำหรับผู้ใช้งานเป็นรายบุคคลได้ หรือสาขาสามารถเข้าถึงข้อมูลขององค์กรภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยได้

5) ความมีมาตรฐาน TCP/IP และสถาปัตยกรรมอื่นบนพื้นฐาน TCP/IP ได้กลายเป็นมาตรฐานของโลกอินเทอร์เน็ตอย่างแท้จริง และได้รับการรับรองโดยคณะกรรมการด้านมาตรฐานของ คณะกรรมการด้านวิศวกรรมอินเทอร์เน็ต IETF (Internet Engineering Task Force)

6) ความมีอนาคต อันเนื่องมาจากความสามารถในการรองรับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานทางการสื่อสาร รวมถึงความสามารถในการทำงานแบบจุดต่อจุดเช่นเดียวกับอินเทอร์เน็ต

7) ความสามารถในการนำไปใช้งานและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากพื้นฐานของสถาปัตยกรรมอินเทอร์เน็ต โปรแกรมประยุกต์ซึ่งทำงานผ่านเว็บบนอินเทอร์เน็ตนั้นจะมีความสะดวกในการนำไปใช้งาน พัฒนา ปรับปรุง ช่วยให้ง่ายขึ้นมากในการพัฒนาอินเทอร์เน็ตต่อไปได้มากยิ่งขึ้น

8) ความประหยัด อินเทอร์เน็ตเป็นตัวที่ทำให้เกิดความประหยัดและคุ้มค่าในการดำเนินงานได้ กล่าว คือ องค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุงระบบเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ในขณะเดียวกันยังต้องดำรงความประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อให้แข่งขันได้ในตลาดโลก การใช้อินเทอร์เน็ตจึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่รักษาไว้ซึ่งความประหยัด เพื่อเตรียมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในอนาคตได้

9) ความสามารถเข้ากันได้กับอุปกรณ์ดั้งเดิมที่มีอยู่ การใช้อินเทอร์เน็ต ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงสาธารณูปโภคด้านสารสนเทศที่มีอยู่แล้วเนื่องจากสาธารณูปโภคสำหรับอินเทอร์เน็ต

สามารถทำในลักษณะคู่ขนานกับระบบเครือข่ายเดิมได้และสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลงได้ความเหมาะสม

10) ความสามารถรองรับผู้ใช้งาน และธุรกรรมได้เป็นจำนวนมาก

11) ความสามารถทำเป็นส่วนได้ เราสามารถกำหนดวิธีการการจัดทำอินทราเน็ตได้เป็นส่วนๆ โดยที่ไม่จำเป็นต้องเป็นส่วนๆ โดยที่ไม่จำเป็นต้องทำทุกขั้นตอนตามลำดับ บางส่วนที่จำเป็นอาจทำก่อน บางส่วนอาจจัดทำในภายหลัง เมื่อพร้อมได้ซึ่งทำให้สะดวกในการตัดสินใจดำเนินการมากขึ้น

Wang (1997: 160) ได้กล่าวถึงประโยชน์การนำข้อมูลขององค์กรเข้าไปในอินทราเน็ต ดังนี้

1) การเข้าถึง (Accessibility) การเชื่อมฐานข้อมูลเข้ากับอินทราเน็ตจัดได้ว่าเป็นเรื่องง่ายและราคาถูก ผู้ใช้หรือพนักงานส่วนต่างๆ สามารถพบข้อมูลที่ต้องการได้โดยง่าย โดยใช้เครื่องจักรค้นหาที่ชาญฉลาด ซึ่งไม่จำเป็นต้องรู้ SQL หรือขั้นตอนทางเทคนิคใดๆ ที่จำเป็นสำหรับการเรียกใช้ข้อมูล

2) ความเป็นแบบแผน (uniformity) รูปแบบของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พนักงานใช้อยู่ไม่ใช่ประเด็นสำคัญ การเรียกดูโดยผ่านเบราว์เซอร์ ไปยังเครื่องยูนิกซ์หรือ PC ที่ใช้บนวินโดวส์นั้นจะให้ผลออกมาในแบบเดียวกันเสมอ

3) ค่าใช้จ่ายต่ำ (low cost) บริษัทแทบจะไม่ต้องเสียอะไรเลยสำหรับการใช้อินทราเน็ต

4) ความเหมือน (familiarity) รูปแบบการติดต่อกันระหว่างกันจะเหมือนกันในทุกๆ อย่างสำหรับพนักงาน

5) ประสิทธิภาพ (efficiency) ฐานข้อมูลจะมีประสิทธิภาพอย่างสูงในการจัดการกับข้อมูลต่างๆ ที่มีความหลากหลายรูปแบบ เช่น เสียง วิดีโอ รูปภาพ และภาพเคลื่อนไหว

วาสนา สุขกระสานติ (2542 : 8-30) ได้กล่าวว่าประโยชน์ของอินทราเน็ต ดังนี้

1) ช่วยลดต้นทุนในการบริหารข่าวสารข้อมูล เนื่องจากการจัดเก็บข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กร สามารถจัดเก็บอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่ายดาย ด้วยการใช้ภาษา HTML และเบราว์เซอร์ในการอ่านเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการจัดพิมพ์เอกสารกระดาษ

2) ช่วยให้ได้รับข่าวสารที่ใหม่ล่าสุดเสมอ เนื่องจากการจัดเก็บข่าวสารระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเหมือนการพิมพ์ลงกระดาษ และไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถรับข่าวสารใหม่ล่าสุดได้เสมอ

3) ช่วยให้ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วอย่างฉับไว ไม่ว่าจะบุคลากรจะอยู่ห่างกันคนละชั้น คนละตึก หรือคนละจังหวัด ด้วยการใช้เทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีการคุย

ติดต่อผ่านเป็นพิมพ์หรือแม้กระทั่งเทคโนโลยีประชุมทางไกล เป็นการช่วยลดการสูญเสียเวลาของบุคลากร ตลอดจนช่วยให้ทีมงานมีการประสานงานกันดีขึ้น

4) เสียค่าใช้จ่ายต่ำ การติดตั้งอินทราเน็ตจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการติดตั้งซอฟต์แวร์การทำงานแบบกลุ่ม (workgroup software) ทั่วไปมาเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีแบบเปิดของอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถใช้ซอฟต์แวร์ต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตซึ่งมีราคาไม่สูงนัก หรือบางส่วนอาจไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย เนื่องจากมีแชร์แวร์และฟรีแวร์อยู่มากมายในอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ หากองค์กรมีระบบเครือข่ายภายในอยู่แล้วการติดตั้งระบบอินทราเน็ตเพิ่มเติมจะเสียค่าใช้จ่ายต่ำมาก เนื่องจากสามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่แล้วได้ทันทีตามคุณสมบัติ การใช้งานเข้าระบบที่แตกต่างกันได้ของอินเทอร์เน็ต

5) เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีเปิด ทำให้องค์กรไม่ผูกติดอยู่กับผู้ค้ารายใดรายหนึ่ง จึงช่วยลดความเสี่ยงต่างๆ เช่น ผู้ค้าเลิกกิจการ ผู้ค้าเลิกการผลิตการผลิตและสนับสนุนหรือผู้ค้าขึ้นราคา เป็นต้น รวมทั้งช่วยให้สามารถหาซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ที่จะมาช่วยในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องพึ่งอยู่กับผู้ผลิตเพียงรายเดียว

6) การเตรียมความพร้อมขององค์กรที่จะเชื่อมเข้าสู่อินเทอร์เน็ตได้ทันที รวมทั้งเป็นการเตรียมความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตด้วย

สานิตย์ ภายภาค (2542 : 218-219) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของอินทราเน็ต ว่าระบบอินทราเน็ตมีระบบอีเมล ซึ่งจะทำงานเหมือนกับอีเมลของอินเทอร์เน็ต โดยที่มันจะใช้โปรแกรม e-mail client เหมือนปกติ เพียงแต่มันจะถูกออกแบบมาเพื่อส่งข้อมูลภายในองค์กรเท่านั้น และก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย ดังนี้

1) เพื่อที่จะทำให้บุคลากร ในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถระดมความคิดจากหลายๆ คนได้ นอกจากนี้ยังสามารถทำงานร่วมกันทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถระดมความคิดจากหลายๆ คนได้ นอกจากนี้ยังสามารถทำตารางนัดหมายการประชุม การวางแผนร่วมกันฐานข้อมูลร่วมหรืองานชนิดอื่นๆ ที่ต้องการความร่วมมือกันได้

2) สามารถทำให้พนักงานสามารถเข้าร่วมประชุมทางวิดีโอเป็นประจำได้ซึ่งทำให้สามารถประชุมกับพนักงานในส่วนอื่นๆ ของประเทศหรือของโลกก็ได้ โดยจะเห็นภาพ และคุยกันได้ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของแต่ละคน และเนื่องจากองค์กรสามารถควบคุมการเชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของตนได้ ดังนั้นจึงสามารถสร้างการเชื่อมต่อความเร็วสูงขึ้นมาใช้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสร้างเพื่อใช้สำหรับการประชุมทางวิดีโอ

3) สามารถที่จะให้บริการลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้าระบบการขายของ บริษัทซึ่งเป็นอินทราเน็ต ลูกค้าสามารถเลือกดู

รายการสินค้าจากเว็บไซต์ส่วนที่บริษัทเปิดไว้ทั่วไปของบริษัทสามารถสั่งซื้อสินค้าแล้วจ่ายเงินได้อย่างปลอดภัย

4) สามารถช่วยให้การทำงานที่ต้องการความร่วมมือจากบริษัทอื่นๆ ทำได้ง่ายขึ้น เช่น การทำงานร่วมกับผู้รับเหมาช่วง (subcontractor) ซึ่งผู้รับเหมาช่วงจะสามารถใช้สำหรับเชื่อมต่อแบบเว็บ ซึ่งมีการรักษาความปลอดภัยเพื่อส่งใบประกวดราคาในการทำโครงการ ส่งใบส่งของ หรือ แม้แต่รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

5) สามารถใช้ฐานข้อมูลขององค์กรที่สำคัญที่ถูกเตรียมไว้เพื่อเรียกใช้จากอินเทอร์เน็ต โดยผ่านทางเว็บ โดยการใช้เครื่องมือในการสืบค้นต่างๆ ได้

พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร (2540: 144-145) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตสำหรับองค์กร ดังนี้

1) เผยแพร่เอกสารสำคัญให้กับพนักงาน องค์กรสามารถเผยแพร่ ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารให้พนักงานทราบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ การออกสารที่องค์กรต้องการสื่อให้พนักงานทราบ มีจำนวนมาก หากวัดด้วยปริมาณกระดาษ จะพบว่าต้องใช้กระดาษหลายริมที่เดียววิธีที่ดีกว่า คือการนำเอกสารเหล่านั้นไปใส่ไว้เว็บซึ่งพนักงานสามารถเปิดได้โดยใช้บราวเซอร์ การเผยแพร่เอกสารผ่านเว็บจะลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมาก เพราะสามารถประหยัดกระดาษได้อย่างมหาศาล ทั้งยังตัดเวลาที่ต้องเสียไปในการพิมพ์เอกสาร และส่งให้ถึงมือพนักงานแต่ละคนตัวอย่างการเผยแพร่เอกสารในอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1.1) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ใช้อินเทอร์เน็ตในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น สรุปรูปแบบโทรศัพท์ที่ภายใน นโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน แผนพัฒนาบุคลากรนโยบายบริษัท คู่มือการปฏิบัติงานเอกสารหุ่น และอื่นๆ สำหรับงานด้านต่างๆ พนักงานสามารถนำไปใช้ได้

1.2) ฝ่ายการตลาด ใช้อินเทอร์เน็ตในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท แนวทางการส่งเสริมการขาย ที่พนักงานขายสามารถค้นเพื่อดูข้อมูลล่าสุดได้

1.3) ฝ่ายการเงิน ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเผยแพร่เอกสารการเงิน โดยควบคุมให้บุคลากรในบริษัทที่เกี่ยวข้องเปิดดูได้เท่านั้น

1.4) ฝ่ายอบรม สามารถนำเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ สำหรับการอบรมไปใส่ไว้ในอินเทอร์เน็ตได้

1.5) ฝ่ายสารสนเทศ สามารถนำเอกสารทางเทคนิค นโยบายภาคปฏิบัติงานเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตได้

2) ลดช่องว่างในการประสานงาน การประสานงานระหว่างพนักงานในบริษัทจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น รูปแบบการประสานงานผ่านอินเทอร์เน็ต จะทำให้สามารถนำเสนอข้อมูลที่

ต้องการ ความคิดเห็นจากทีมและนำการตอบสนองที่ได้รับมาประมวลผลของบริษัทได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3) ติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว พนักงานสามารถใช้งานข้อมูลของบริษัทได้อย่างสะดวก

4) ใช้ได้กับคอมพิวเตอร์ทุกรุ่น อินทราเน็ตสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างรุ่นต่างแบบ เช่นเดียวกับอินเทอร์เน็ตการติดตั้งระบบอินทราเน็ตในองค์กรจึงทำได้โดยไม่ต้องเริ่มจากศูนย์ เพราะสามารถใช้กับระบบที่มีอยู่แล้วได้เลย

5) กระจายข่าวสารให้กับพนักงาน บริษัทสามารถใช้อินทราเน็ต เป็นจุดรวบรวมข่าวสำคัญ ที่พนักงานในบริษัทสามารถเปิดอ่านได้ เช่น สารจากกรรมการผู้จัดการ สรุปยอดขาย ข่าวที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท ทำให้พนักงานสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของบริษัทและส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นตลอดเวลา

6) ย่นเวลาในการเรียนรู้ ทำให้บริษัทไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน

7) ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ด้วยประโยชน์ที่มากมายของอินทราเน็ต ผู้วิจัยสามารถสรุปประโยชน์หลักๆ ของอินทราเน็ต คือ อินทราเน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆ ให้แก่พนักงาน ช่วยลดช่องว่างในการติดต่อสื่อสารประสานงานระหว่างพนักงานในองค์กร ส่งผลให้ภาคปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและประการสำคัญคือ ด้วยเทคโนโลยีที่ใช้มาตรฐานเดียวกันกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ทำให้พนักงานสามารถทำงานต่างๆ ผ่านอินทราเน็ตได้ในทุกสถานที่และทุกเวลาที่ต้องการ และจากประโยชน์หลักๆ ที่ได้สรุปมาข้างต้นดังนี้ สามารถกล่าวได้ว่าอินทราเน็ตนับเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพประเภทหนึ่ง

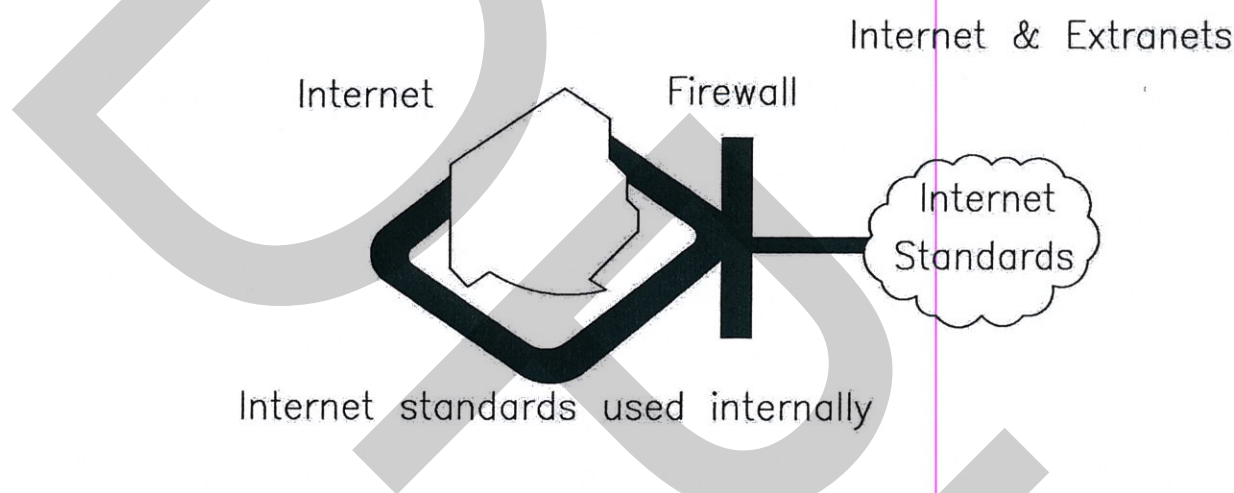
องค์ประกอบอินทราเน็ต

วาสนา สุขกระสานติ (2542: 8-31) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของอินทราเน็ต ดังนี้

1) การใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นโปรโตคอลสำหรับติดต่อสื่อสารภาพในเครือข่าย
2) ใช้ระบบเว็ลด์ไวล์เว็บและโปรแกรมบราวเซอร์ในการค้นหา และแสดงข้อมูลข่าวสารในรูปแบบสื่อประสมที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว

3) มีระบบอีเมลล์ สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากร ในองค์กรรวมทั้งอาจมีระบบนิวส์กรุป เพื่อในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคลากร

4) กรณีที่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ในองค์กรเข้าอินเทอร์เน็ตจะต้องมี ระบบไฟร์วอลล์ ซึ่งเป็นระบบป้องกันอันตรายจากผู้ไม่หวังดีที่เข้ามาติดต่อจากอินเทอร์เน็ต โดยระบบไฟร์วอลล์ จะช่วยกั้นกรองให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาใช้งานได้เฉพาะบริการและพื้นที่ในส่วนที่อนุญาตไว้เท่านั้น รวมทั้งช่วยป้องกัน นักเจาะระบบที่จะขโมยหรือทำลายข้อมูลในระบบเครือข่ายขององค์กรด้วย



ภาพที่ 2.1 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ที่มา : โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

รูปแบบการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ต

กฤษฎา คะลีล้วน (2540 :17) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาองค์กร โดยผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการนำระบบอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้งานภายในองค์กรนั้นต้องคำนึงถึงลักษณะและชนิดของการบริการต่างๆ ที่มีระบบพื้มี อย่างไรก็ตามการประยุกต์ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กรและลักษณะขององค์กรในขณะนั้น เช่น ขนาดขององค์กร และความพร้อมด้านบุคลากร เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว การพัฒนาติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตยังต้องคำนึงถึงการขยายตัวขององค์กรในด้านต่างๆ อันเกิดขึ้นได้ในอนาคต เช่น การเพิ่มรูปแบบ การบริหาร เป็นต้น รูปแบบการให้บริการของระบบอินเทอร์เน็ต โดยทั่วไปสามารถแบ่งเป็นระดับขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1) การบริการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานเป็นการประยุกต์ใช้งาน ระดับล่างสุดของ

ระบบอินทราเน็ตที่องค์กรพึงมีการบริการระดับนี้สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันอาจจะกล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานนี้เป็นบริการหลักที่เสริมสร้างศักยภาพของระบบเครือข่ายให้มีการประยุกต์ใช้งานอย่างเป็นทางการมากขึ้น ตัวอย่างการบริการด้านนี้ คือระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นพื้นฐานของระบบอินทราเน็ต

2) การจัดสรรโปรแกรมและข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระบบสารบัญชการบริการ (Directory service) เป็นระบบที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อประยุกต์ใช้งานในด้านการให้บริการรวบรวมและแจกจ่ายข้อมูลด้านเอกสารและ โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ร่วมกันบนระบบเครือข่ายท้องถิ่นในองค์กร โดยอาศัยมาตรฐานการเชื่อมต่อด้วยโปรโตคอล TCP/IP และ SNTIP เป็นหลัก ตัวอย่างการประยุกต์ใช้งานด้านนี้ ได้แก่ FTP และ NFS เป็นต้น

3) การบริการเผยแพร่ข่าวสารขององค์กร เป็นการประยุกต์ใช้งานด้วยลักษณะแบบเว็บซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจอันเกี่ยวข้องกับรูปแบบและ โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเว็บนี้จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันและความภูมิใจให้กับบุคลากรในองค์กร อย่างไรก็ตาม การบริการด้านนี้จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติมจาก โปรแกรมพื้นฐาน และควรรองรับการปรับเปลี่ยนรายละเอียดที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอตามความเหมาะสมของสถานะปัจจัยในการประยุกต์ใช้งาน

4) การบริการข้อมูลเพื่อบริการจัดการเฉพาะทางการดำเนินงานกิจกรรมบางส่วนขององค์กรอาจมีความจำเป็นในการนำระบบอินทราเน็ตเข้าช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริการข้อมูลที่ต้องการรองรับการประยุกต์ใช้เป็นกรณีพิเศษ เช่นระบบควบคุมตรวจสอบระบบเครือข่าย ระบบการประชุมทางไกลและระบบตรวจสอบลายมือชื่อผ่านทางเว็บ เป็นต้น ทั้งนี้การให้บริการในระดับนี้ค่อนข้างซับซ้อนและใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ พอสมควร

5) การบริการข้อมูลเพื่อช่วยตัดสินใจและประกอบการวางแผนเป็นการประยุกต์ใช้งานของระบบอินทราเน็ตในระดับขั้นสูงสุดซึ่งสามารถรองรับการให้บริการข้อมูลทุกรูปแบบที่จำเป็นต่อการวางแผนนโยบายระบบ โปรแกรมพื้นฐานกับโปรแกรมประยุกต์บนระบบเครือข่ายที่ได้รับการออกแบบอย่างชัดเจน ทั้งนี้การให้บริการมีข้อจำกัดสูงในการควบคุมและบริหารระบบให้ เป็นไปตามที่ต้องการที่หลากหลาย เช่น การวัดอัตราความหนาแน่นในการใช้งานของระบบเครือข่ายสำหรับแต่ละช่วงเวลา และการจำแนกประเภทของการบริการต่างๆ บนระบบเครือข่ายที่นิยมใช้ โดยทั่วไปแล้ว การประยุกต์ใช้งานระบบอินทราเน็ตในแต่ละระดับข้างต้นนั้น เกี่ยวเนื่องกับความต้องการพื้นฐานของแต่ละองค์กร ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ดังนั้น การออกแบบรูปแบบการให้บริการควรพิจารณาถึงความยืดหยุ่นที่ระบบมีการปรับเปลี่ยนในอนาคตด้วย

ผลประโยชน์ที่ใช้อินทรานเน็ตภายในองค์กร

Paul (1997:25) ได้กล่าวถึง ผลสรุปของการนำอินทรานเน็ตเข้ามาใช้ในองค์กรต่างๆ เริ่มมีให้ชัดเจนยิ่งขึ้น แม้ว่าองค์กรส่วนใหญ่จะมีได้มีการทำการวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on investment) ที่องค์กรหรือบริษัทต่างๆ ที่ใช้ควรจะได้รับการลงทุนอินทรานเน็ตที่ติดตั้งไปแล้วอย่างเป็นทางการไปแล้ว อาทิเช่น

- ในปี 1994 Smith Kline Exxon Corp. สามารถแสดงได้ว่าอินทรานเน็ตช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารได้มากกว่าโครงข่ายระบบ SNA (Systems Network Architecture) ที่ใช้อยู่เดิมและการลดค่าใช้จ่ายจากการใช้อินทรานเน็ตของ Exxon จะยังเพิ่ม หากมีการขยายการใช้อินทรานเน็ตให้ครอบคลุมกับพนักงานอีก 80 เปอร์เซ็นต์ที่เหลือนั้น

- ในปี 1996 Harbinger Corp. ได้รับผลตอบแทนที่ดีในการลงทุนอินทรานเน็ต โดยบริษัทฯ ได้นำอินทรานเน็ตมาใช้สำหรับการสื่อสารภายในบริษัทฯ และเพื่อทดสอบแอปพลิเคชันใหม่ๆ ที่บริษัทพัฒนาขึ้นเพื่อให้ลูกค้าทดลองใช้ ตัวอย่างได้หนึ่ง ได้แก่ แอปพลิเคชันที่เรียกว่า Sybase Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Harbinger และเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปรับปรุงบัญชีของลูกค้าให้มีข้อมูลปัจจุบันตลอดเวลาได้มีการลองใช้บนอินทรานเน็ตของบริษัท ผลของการทดลองใช้สามารถทำให้ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนแอปพลิเคชัน

- Nina Burns ประธานของ CNI บริษัทที่ปรึกษาในเมืองเปาโลลโต รัฐแคลิฟอร์เนีย เล่าว่า จากการสำรวจที่บริษัททำโดยการสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้องกับอินทรานเน็ตในบริษัท 52 แห่ง ซึ่งมีผู้ใช้อินทรานเน็ตเฉลี่ย 5,000 บริษัทเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการลงทุนในอินทรานเน็ตคุ้มกับประโยชน์ที่บริษัทได้รับ

- International Data Corp. ในเมืองเฟรมมิงแฮม ร่วมกับบริษัท Netscape ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับการนำอินทรานเน็ตมาใช้แล้ว พบว่า เงินทุกเหรียญที่ลงทุนในอินทรานเน็ตจะได้ผลตอบแทนสิบเหรียญโดยได้จากการลดค่าใช้จ่ายหรือการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

- บริษัทในกลุ่ม Fortune 500 ซึ่งมี 7 แห่งพบว่าในการฝึกสอนด้านต่างๆ โดยปกติผลตอบแทนจะมากกว่า 1,000 เปอร์เซ็นต์ และมีระยะเวลาในการคืนทุนระหว่าง 6-12 สัปดาห์ แต่เมื่อมีการนำอินทรานเน็ตมาใช้แล้ว สามารถคืนทุนได้ภายในเวลาสั้นมาก

2.2 ทฤษฎีและแบบจำลองการสื่อสาร

การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคิด การรับรู้ การเรียนรู้ของบุคคล และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่นและสังคมด้วย เป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อน มีลักษณะเป็นนามธรรม ยากที่จะอธิบายให้ชัดเจนได้ว่า การสื่อสารมีสภาพที่แท้จริงเป็นอย่างไร หรือมี

ปรากฏการณ์อะไรบ้างที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร นักวิชาการการสื่อสารได้พยายามศึกษา ตั้งสมมุติฐาน คิดค้นหาคำอธิบาย และสร้างแผนผังหรือแบบจำลองขึ้นมาเพื่ออธิบายลักษณะหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ซึ่งแบบจำลองหรือแผนผังเพื่ออธิบายการสื่อสารดังกล่าว ในปัจจุบันมีอยู่เป็นจำนวนมาก สามารถนำมาสรุปเป็นทฤษฎีการสื่อสารที่สำคัญได้หลายทฤษฎี (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 ทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการถอดรหัสและการเข้ารหัส ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม ทฤษฎีเชิงปฏิสัมพันธ์ ทฤษฎีเชิงบริบททางสังคมการอธิบายทฤษฎีการสื่อสาร อาศัยแบบจำลองที่นักวิชาการต่างๆ คิดขึ้น เช่น แบบจำลองของเบอร์โลแบบจำลองของลาสเวลแบบจำลองของชเรมมัม เป็นต้น

2.2.1 ทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเข้ารหัสและถอดรหัส

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

- 1) การสื่อสาร เป็นปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นจากความต้องการตรวจสอบและควบคุมสิ่งแวดล้อม
- 2) กระบวนการสื่อสารต้องมีการเข้ารหัสถอดรหัสและแปลความหมายอยู่ตลอดเวลา
- 3) การรับรู้ความรู้สึกความสนใจและการจำแนกประเภทข่าวสารขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเชิงสรีระเช่นระบบกล้ามเนื้อเกี่ยวกับการฟังการเขียนรวมถึงกระบวนการทางอารมณ์
- 4) เน้นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร
- 5) ระบบสมองการคิดเป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์ตัดสินว่าสิ่งใดที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตนเองเป็นตัวกระตุ้นให้สนใจที่จะรับสาร

2.2.2 ทฤษฎีเชิงระบบพฤติกรรม

ให้ความสำคัญกับเรื่องของสื่อหรือช่องทางการสื่อสารสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ คือ

1) มุ่งอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ในการส่งข่าวสาร จากผู้ส่ง ผ่านสื่อหรือช่องทาง ไปยังผู้รับ

2) เปรียบเทียบการสื่อสารของมนุษย์ได้กับการทำงานของเครื่องจักร

3) การสื่อสารเป็นกระบวนการต่อเนื่อง หรืออาจเป็นวงกลมและเกิดสิ่งใหม่ๆ ขึ้นเสมอ

4) ความหมายหรือเจตนาการสื่อสารขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารและสถานการณ์แวดล้อม

2.2.3 ทฤษฎีเชิงปฏิสัมพันธ์ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1) ให้ความสำคัญกับกระบวนการเชื่อมโยง ระหว่างผู้รับและผู้ส่งสาร ซึ่งปกติจะมีความสัมพันธ์ด้วยอำนาจภายนอกและมีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายอย่าง

2) การสื่อสารจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน บุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งข่าวสารเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาของผู้รับสาร

3) พฤติกรรมทั้งหลายของคนเป็นผลมาจากพฤติกรรมทางการสื่อสาร

4) พฤติกรรมต่างๆ ของคนมีอิทธิพลต่อกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างผู้รับและผู้ส่งสาร

2.2.4 ทฤษฎีเชิงบริบททางสังคม มีสาระสำคัญ ดังนี้

1) เน้นอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

2) การสื่อสารเกิดขึ้นภายใต้อิทธิพลของปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม

3) กลุ่มสังคม องค์การ มีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อ การตัดสินใจ

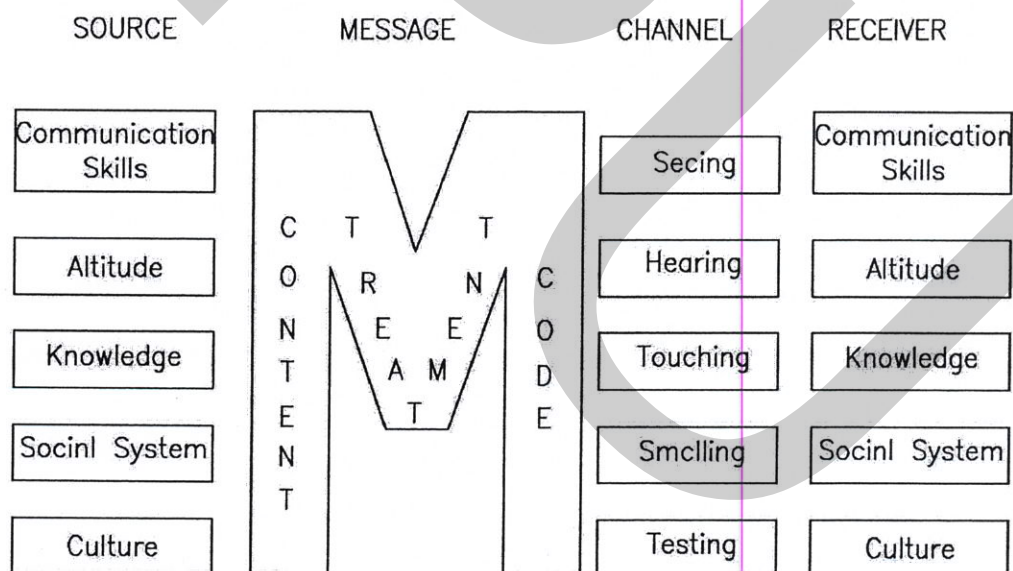
4) สังคมเป็นตัวควบคุม การไหลของกระแสข่าวสาร เมื่อสังคมมีการเปลี่ยนแปลงกระแสข่าวสารก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

ทฤษฎีการสื่อสารทั้ง 4 ทฤษฎีข้างต้นเป็นเพียงการนำความคิดของนักวิชาการการสื่อสารมาจัดเป็นกลุ่มความคิดตามความคิดที่เหมือนกันบางประการเท่านั้น ความจริงนักวิชาการแต่ละคน แม้ที่ถูกจัดในกลุ่มทฤษฎีเดียวกันก็มีความแตกต่างกันอยู่มาก ซึ่งแนวความคิดของนักวิชาการสื่อสารต่างๆ สามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองการสื่อสารของนักวิชาการสื่อสารแต่ละคน ดังนี้

แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo Model)

เบอร์โล (Berlo, 1960: 40-71) เป็นผู้คิดกระบวนการของการสื่อสารไว้ในลักษณะรูปแบบจำลอง S M C R Model อันประกอบด้วย

1. ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการ "การเข้ารหัส" (Encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่งและควรมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับตลอดจนมีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย
2. ข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสารนั้น
3. ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึง วิธีการที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับข่าวสาร ข้อมูลผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง เช่น การฟัง การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น
4. ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการ "การถอดรหัส" (Decode) สาร เป็นผู้มีทัศนคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่ง จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นได้ผล



ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์

ที่มา : ทฤษฎีสื่อสารมวลชน

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

ใคร คือ ผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นตัวกำหนดและควบคุมเนื้อหาข่าวสาร
พูดอะไร คือ สาร หรือเนื้อหาสาระของเรื่องที่ถูกสื่อสารออกไป
ด้วยทางใด คือ ตัวกลาง หรือสื่อที่ข่าวสารถูกส่งผ่านไปยังผู้รับ
กับใคร คือ ผู้รับสาร
ผลอะไร คือ สิ่งที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการสื่อสาร
แนวคิดโดยสรุป ตามแบบจำลองของลาสเวลล์ คือ

1. อธิบายกระบวนการสื่อสารแบบง่าย ๆ ซึ่งความจริงแล้วการสื่อสารของมนุษย์มีความสลับซับซ้อนมากกว่านี้ และการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ เป็นตัวกำหนด หรือมีอิทธิพลอย่างอื่นในการสื่อสาร เช่น สถานะแวดล้อมทางสังคม จุดมุ่งหมายในการสื่อสาร เป็นต้น
2. เน้นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ผู้สื่อสารปรากฏตัวขณะทำการสื่อสาร
3. เนื้อหาข่าวสารที่ส่งไปยังจุดหมายปลายทาง จะต้องมีความชัดเจน เพราะคาดว่าจะต้องเกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ความจริงแล้วไม่จำเป็นเสมอไปว่าการส่งสารจะต้องมีความหมายอย่างแน่นอน หรือเฉพาะเจาะจง
4. ขาดปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งคือ ปฏิบัติการป้อนกลับ

แบบจำลองการสื่อสารของชเรมม์

วิลเบอร์ ชเรมม์ ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของเขาไว้ 3 แบบ คือ (ชนวนดีบุญลือ, 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 การสื่อสารมีพัฒนาการมายาวนานพร้อมๆ กับสังคมมนุษย์ นับตั้งแต่ยุค โบราณ ยุคเกษตรกรรม ยุคอุตสาหกรรม และยุคปัจจุบัน ซึ่งอาจจะเรียกได้ว่า เป็นยุคของการสื่อสาร เนื่องจากมีความก้าวหน้าในการสื่อสารอย่างสูง สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วทั่วถึงกันทั่วโลก

การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยมีองค์ประกอบต่างๆ คือ ข่าวสาร ผู้รับ และผู้ส่ง การเข้ารหัส ช่องทางการสื่อสาร การแปลรหัสข่าวสาร และพฤติกรรมหรือผลที่เกิดจากการสื่อสาร การสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จสูง ต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้รับและผู้ส่งหลายด้านประกอบกันคือ ความรู้ความสามารถทั่วไป มีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติที่ดี และเข้าใจพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม นอกจากนี้ยังต้องอาศัยปัจจัยด้าน สื่อและเทคนิคในการสื่อสารด้วย ประเภทของการสื่อสารที่สำคัญแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การสื่อสารส่วนบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารมวลชน เกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร มีผู้ศึกษาและกำหนดทฤษฎีการสื่อสารไว้หลายทฤษฎี จำแนกเป็นกลุ่มที่สำคัญ คือ ทฤษฎีพฤติกรรมถอดรหัสและการเข้ารหัส ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม ทฤษฎีเชิงปฏิสัมพันธ์ ทฤษฎีเชิงบริบททางสังคม การอธิบายทฤษฎีการสื่อสาร อาศัยแบบจำลองที่นักวิชาการต่างๆ คิดขึ้น เช่น แบบจำลองของเบอร์โลว์ แบบจำลองของลาสเวลล์ แบบจำลองของชแรมม์ เป็นต้น

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

การแสวงหาข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารของมนุษย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการเพราะข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจ หรือมีความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งและบุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ เอง และจะเลือกรับรู้เพียง

บางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์โดยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ของตน โดยมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ในการรับรู้ข่าวสารของผู้รับสารเป็นตัวกำหนด ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ทักษะคิด ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดที่ไม่เหมือนกัน

Joseph T. Klapper (อ้างถึงใน กลุขณ์ สุนทรชาติ, 2549 : 11) ได้แบ่งขั้นตอนในการเปิดรับข่าวสารไว้ ดังนี้

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 หรือคำพูดเท่านั้น แต่อยู่ที่ผู้รับสารจะตีความข่าวสารที่ได้รับมาตามความเข้าใจของตนเองหรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ สภาวะอารมณ์ และแรงจูงใจของตนในขณะนั้น

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากที่บุคคลเลือกให้ความสนใจ เลือกรับรู้ และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อของตนเองแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเอาไว้เป็นประสบการณ์ ในขณะเดียวกันก็มักจะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจของตนเอง ซึ่งเท่ากับเป็นการช่วยเสริมให้ทัศนคติหรือความเชื่อเดิมของผู้รับสารมั่นคงยิ่งขึ้น

Samuel L. Becker (อ้างถึงใน ธนกาญจน์ ครองสำราญ, 2549 : 20) ได้ให้ความหมายการเปิดรับข่าวสาร โดยจำแนกตามพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสาร คือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) บุคคลแสวงหาข้อมูล เพื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องต่างๆ ไป

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

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) บุคคลจะเปิดรับข่าวสาร เพราะต้องการทำสิ่งหนึ่งหรือต้องการการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

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

1. ความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ผู้รับสารจะเปิดข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองเป็นสำคัญ

2. ความต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของผู้รับสาร ผู้รับสารมักเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ค่านิยม หรือ ทัศนคติของตน ข่าวสารใดที่ไม่สอดคล้องมักจะไม่ได้รับความสนใจ หรือได้รับการปฏิบัติจากผู้รับสาร

3. ความต้องการข่าวสารที่สะดวกในการได้มา ผู้รับสารจะมีข้อจำกัดในการเปิดรับข่าวสาร แม้ว่าข่าวสารจะเป็นข่าวสารที่ให้ประโยชน์และสอดคล้องกับตนเอง แต่ถ้าข่าวสารดังกล่าวได้มาด้วยความยากลำบากหรือไม่สะดวก ผู้รับสารก็ไม่อาจเปิดรับข่าวสารนั้นได้ ดังนั้นพฤติกรรมหนึ่งของผู้รับสาร คือ ความสะดวกในการได้รับข่าวสาร

4. ความอยากรู้อยากเห็น เป็นความต้องการที่อยากมีประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง และยิ่งในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลง มีประสบการณ์ใหม่ๆ ตลอดเวลา เหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มนุษย์เปิดรับข่าวสาร

ผู้รับข่าวสารจะมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารตามแบบเฉพาะของแต่ละคนแตกต่างกัน โดย ชวรัตน์ เชิดชัย (2527 : 17) กล่าวว่า แรงผลักดันที่ส่งผลให้บุคคลหนึ่งมีการเลือกรับสื่อนั้นเกิดจากปัจจัยพื้นฐานหลายประการ ดังนี้

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

2. ความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้นสื่อมวลชนจึงถือเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสาร ปกติมนุษย์จะอยากรู้อยากเห็น โดยเริ่มจากสิ่งเหล่านั้นจะมีผลกระทบต่อตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อมเท่านั้น แม้

เป็นความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งที่เกิดขึ้นในแง่ต่างๆ เช่น สาเหตุของเหตุการณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้นๆ รวมทั้งผลกระทบซึ่งอาจจะเกิดกับตนเองหรือผู้อื่นด้วย

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

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อมวลชนโดยทั่วไป นอกจากองค์ประกอบเกี่ยวกับอายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางสังคม หรือองค์ประกอบอื่นที่ไม่สามารถเห็นเด่นชัด เช่น ทักษะคติ ความคาดหวัง ความกลัว ฯลฯ จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้สื่อและสื่อมวลชนแต่ละอย่างก็มี ลักษณะเฉพาะที่ผู้รับสารแต่ละคนแสวงหาและที่ได้ประโยชน์ไม่เหมือนกัน ลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละอย่างจึงมีส่วนที่ทำให้ผู้รับข่าวสารแต่ละคนยอมจะหันเข้าหาลักษณะเฉพาะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

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

1. เลือกสื่อที่สามารถจัดหามาได้ (Availability) ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก
2. เลือกสื่อที่ตนสะดวกและนิยม (Convenience Preferences) ผู้รับสารสามารถเลือกสื่อได้ตามที่ตนสะดวกทั้งทางด้านหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ นิตยสารและสื่อบุคคล
3. เลือกสื่อตามความเคยชิน (Accustomed) ผู้รับสารบางคนไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่ตนเคยรับอยู่ ซึ่งมักพบว่าบุคคลที่อายุมาก เคยฟังวิทยุกระจายเสียงเป็นประจำก็มักจะไม่สนใจสื่อชนิดอื่น
4. ลักษณะเฉพาะของสื่อ (Characteristic of Media) คุณลักษณะเฉพาะของสื่อที่มีผลต่อการเลือกสื่อของผู้รับสาร เช่น ลักษณะเด่นของวิทยุโทรทัศน์ทำให้ได้เห็นภาพเป็นจริงได้ ไร้ใจ มีความรู้สึกเหมือนร่วมอยู่ในเหตุการณ์และสามารถพักผ่อนอิริยาบถได้ตามสบาย
5. เลือกสื่อที่สอดคล้องกับตน (Consistency) ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่สอดคล้องกับความรู้อ่านนิยม ความเชื่อ และทัศนคติ

โดยทั่วไปผู้รับข่าวสารจะมีพฤติกรรมการเลือกหรือการรับข่าวสารแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการตามความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม เหตุผลและความจำเป็นของตนเองเกี่ยวกับการเลือกรับสื่อต่างๆ ซึ่งโดยทั่วไปเหตุผลในการเลือกรับข่าวสารของบุคคล

ยอมจะเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุดและได้รับประโยชน์ตอบแทนดีที่สุด โดยการให้ความพยายามน้อยที่สุดนั้น หมายถึง ผู้อ่าน ผู้ดู หรือผู้ฟังจะเลือกรับสื่อที่ตนเองมีความสะดวกที่สุด ให้ความพยายามน้อยที่สุดในการรับสื่อมาจากหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น ความพร้อม ความสะดวก ค่าใช้จ่าย เวลาที่รับสื่อ ซึ่งยอมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล รวมทั้งบทบาทนิสัย และประเพณีนิยม ซึ่งรวมเป็นกิจกรรม อันเป็นพฤติกรรมทางสังคมก็มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารสามารถกล่าวได้ว่า มนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อ สื่อสารซึ่งกันและกัน และจะเปิดรับข่าวสารก็ต่อเมื่อมีความต้องการข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ที่ตนเองสนใจ และเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาเรื่องนี้ได้

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณมณี ธรรมสระ (2543) ได้ศึกษาเรื่องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา บริษัท ปีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกคน มีความถี่ในการเข้าใช้วันละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.68 เข้าใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.32 โดยใช้เวลาครั้งละ 5-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 67.74 และใช้เวลาครั้งละมากกว่า 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.26 สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรวม 21 ประเภท มีผู้ใช้ผ่านเกณฑ์ประเมิน 14 ประเภท และไม่ผ่านเกณฑ์ประเมิน 7 ประเภท โดยสารสนเทศที่ผ่านเกณฑ์การประเมินและมีผู้ใช้มากที่สุดคือ ระเบียบคำสั่ง ประกาศ รองลงมาคือ ข่าวเผยแพร่โดย NPC ข่าวสารความรู้ ข่าวสารจากฝ่ายจัดการ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ข่าวบริการทั่วไป ทำเนียบนามบุคลากร สรุปข่าวประจำวัน ข้อมูลธุรกิจ ข่าวหนังสือพิมพ์รายวัน แบบฟอร์มต่างๆ ข้อมูลระบบคุณภาพ ข่าวห้องสมุด และอินเฮ้าส์ แอปพลิเคชัน ตามลำดับ สารสนเทศที่พนักงานเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด 5 อันดับคือ ระเบียบคำสั่ง ประกาศ ข่าวสารจากฝ่ายจัดการ ข้อมูลธุรกิจ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ และข่าวเผยแพร่ โดย NPC สารสนเทศที่พนักงานต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 5 อันดับคือ แบบฟอร์มต่างๆ ระเบียบคำสั่ง ประกาศ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ข่าวกิจกรรมชมรม และข่าวประชุมสัมมนาผู้บริหาร ปัญหาที่พบจากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูล และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้ ข้อเสนอแนะของพนักงานคือ ต้องการให้เผยแพร่สารสนเทศด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีรายละเอียดมากขึ้น และควรจัดแยกประเภทข้อมูลในแต่ละหัวข้อให้ง่ายต่อการเข้าถึง รวมทั้งควรมีสารสนเทศที่ให้ความรู้เฉพาะสาขาแก่พนักงาน

สุนทร ใช้ไหวพริบ (2542) ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทคและเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทที่มีสถานภาพต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรทุกวัน โดยเข้ามาใช้ระหว่างเวลาปฏิบัติงานมากที่สุด และใช้เวลาไม่เกิน 15 นาทีในแต่ละครั้ง ในสภาพการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการใช้งานกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไปกลุ่มเว็บเพจบริการประกาศแจ้งข้อความและปัญหาต่างๆ กลุ่มเว็บเพจสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน และกลุ่มเว็บเพจบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ และการปฏิบัติงานตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน การเรียนรู้เพิ่มเติมและเสริมความรู้เดิมมากที่สุด ปัญหาในการใช้เครือข่ายโดยรวม ได้แก่ ปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า สารสนเทศไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีคู่มือเกี่ยวกับงานของผู้ใช้ และไม่มีกำหนดระยะเวลาประกาศ

วรรณิ เจริญทรัพย์นันท์ (2541) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้านและใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ทำงานและที่บ้านเป็นส่วนใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อรับส่งอีเมลล์และเล่นเพื่อความสนุกสนาน ใช้บริการทุกวัน และส่วนใหญ่เลือกใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท KSC โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อสินค้า/บริการ

ปราณี เขียมละออภักดี (2549) 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 มีกิจกรรมใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

วิภาวรรณ คุรุรัตนชัยกุล (2539 : 3-4) ศึกษาความต้องการสารสนเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค บริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค บริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ภาษาสารสนเทศ อายุของสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าวิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการสารสนเทศเพื่อการ

ปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาเพิ่มเติม เพื่อสนองความต้องการส่วนตัว เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่นและเพื่อการวิจัยอยู่ในระดับมาก ประกาศสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ดำเนินการ จัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ วิศวกรและช่างเทคนิคยังมีความต้องการเนื้อหาสารสนเทศด้านสื่อสารและโทรคมนาคมมากที่สุด และด้านวิทยาศาสตร์ในระดับมาก มีความต้องการวิทยานิพนธ์นอกรูปแบบสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุดคือ คู่มือการปฏิบัติงานทางด้านภาษาสารสนเทศที่มีความต้องการภาษามากที่สุดคือภาษาไทย มีความต้องการสารสนเทศที่ใหม่ล่าสุดมากที่สุดและความต้องการของแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ การสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้เชี่ยวชาญจากแหล่งข้อมูลส่วนตัว จากร้านหนังสือ ในระดับมาก

นฤมล เทพนวล (2547) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 3-4 ปี มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง โดยใช้บริการจากร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลโดยสืบค้นจาก Google และนักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการใช้อินเทอร์เน็ตทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาต่างคณะ และระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์มีการดาวน์โหลดข้อมูลเข้า การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตล่าช้า ทักษะและความรู้ในเรื่องภาษาเป็นอุปสรรคในการสื่อสารและแสวงหาข้อมูล

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท: กรณีศึกษา บริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท โดยจะนำเสนอ ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.1.1 ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ได้แก่ เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท ปัจจัยที่ทำให้ท่านสนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต ประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่ท่านสนใจ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่ง
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
6. ระดับรายได้

ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

1. ปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัท
2. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งาน

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

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

ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงาน บริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 1,200 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2543) โดยกำหนดความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 300 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

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

$$n = \frac{1200}{1 + 1200(0.05)^2}$$

$$= 300$$

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 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 ที่เกี่ยวข้องได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงาน จำนวน 37 ข้อ ประกอบด้วย เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 3 ข้อ ใช้แบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 3 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัทจำนวน 6 ข้อ ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัทจำนวน 5 ข้อ ปัจจัยที่ทำให้ท่านสนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 11 ข้อ ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่ท่านสนใจจำนวน 12 ข้อ

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

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท จำนวน 9 ข้อ

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

นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมและภาษาที่ใช้ ซึ่งมีรายนามดังต่อไปนี้

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. น.อ. ดร. วีระชัย เชาว์กำเนิด | ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ |
|---------------------------------|---|

2. รศ. ดร. บงการ หอมนาน

คณะกรรมการประจำบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

3. ดร. ชงชัย จรณะสมบูรณ์

อาจารย์ประจำภาควิชาภาควิชาวิศวกรรม

โทรคมนาคมและเครือข่ายคอมพิวเตอร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ

บัณฑิต

4. นายเดชิต ทิวาเรืองรอง

ผู้จัดการทั่วไป

บริษัท ลอว์ เอ็นฟอर्सเม้นท์ เทคโนโลยี

โซลูชั่นส์ จำกัด

กลุ่มบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน)

ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค

บริษัท ลอว์ เอ็นฟอर्सเม้นท์ เทคโนโลยี

โซลูชั่นส์ จำกัด

5. นายเพชร สุทธิวรรณ

กลุ่มบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ข้อมูลจากแหล่งที่มา ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยผู้ศึกษาเก็บ รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2553 เป็นข้อมูลที่สมบูรณ์จำนวน 300 ชุด

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย ฐานข้อมูลทาง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกและตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด

3.5.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์แล้วมาลงรหัสข้อมูล

3.5.3 การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงทะเบียนแล้วมาบันทึกและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (โปรแกรม SPSS for Window XP) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละคำตอบขึ้นอยู่กับประเภทของคำถาม ดังนี้

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

การแจกแจงความถี่ของตัวแปร จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับของตัวแปร โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัทด้วยการคำนวณหาค่าพิสัย (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 และระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัทจะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย 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 ลีอชเล็ย จำกัด (มหาชน)” ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัท ลีอชเล็ย จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 ราย นำเสนอผลการวิเคราะห์เรียงลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงรายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะ พื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตอนที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตอนที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ตอนที่ 1 แสดงรายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะ พื้นฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง และ เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	129	43.0
หญิง	171	57.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	121	40.3
31 – 39 ปี	152	51.0
40 – 49 ปี	22	7.3
50 ปี ขึ้นไป	4	1.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	4.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	257	85.7
ปริญญาโท	31	10.3
ปริญญาเอก	0	0.0
4. ระดับตำแหน่ง		
ต่ำกว่าระดับ 4	37	12.3
ระดับ 4-5	224	74.7
ระดับ 6-7	37	12.3
ระดับ 8 ขึ้นไป	2	0.7
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	187	62.3
11 - 15 ปี	93	31.0
16 - 20 ปี	17	5.7
21 - 25 ปี	2	0.7
25 ปีขึ้นไป	1	0.3
6. ระดับรายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	5	1.7
10,001 - 20,000 บาท	208	69.3
20,001 - 30,000 บาท	74	27.4
30,001 - 40,000 บาท	8	2.7
มากกว่า 40,000 บาท	5	1.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพฤติกรรม
การใช้งานระบบอินทราเน็ต

เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ต่อสัปดาห์		
ทุกวัน	104	34.7
2 – 3 วัน	118	39.3
4 – 5 วัน	72	24.0
ไม่เคยใช้เลย	6	2.0
2. ระยะเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ตในแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 15 นาที	42	14.0
15 – 30 นาที	78	26.0
30 – 45 นาที	73	24.3
45 – 60 นาที	82	27.3
มากกว่า 60 นาที	25	8.3
3. ช่วงเวลาที่ใช้ระบบอินทราเน็ตบ่อยที่สุด		
ก่อนเวลาทำงาน 08.30 น.	74	24.7
08.30 – 12.00 น.	52	17.3
12.00 – 13.00 น.	13	4.3
13.00 – 16.30 น.	32	10.7
หลังเลิกงาน 16.30 น.	129	43.0

จากข้อมูลในตารางที่ 4.2 พบว่า เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ กลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้งานระบบอินทราเน็ตทุกวันมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ 4-5 วัน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระยะเวลา 2-3 วัน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และไม่เคยใช้เลย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ระยะเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นเวลา 45-60 นาที มากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาคือ 15-30 นาที จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ระยะเวลามากกว่า 60 นาที จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ระยะเวลา 30 – 45 นาที จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ ระยะเวลาน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ช่วงเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในเวลาหลังเลิกงาน 16.30 น. มากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาก่อนเวลาทำงาน 08.30 น. จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 เวลา 08.30 – 12.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 เวลา 13.00 – 16.30 น. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และ เวลา 12.00 – 13.00 น. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

4.2 ตอนที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรม ของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการงานระบบอินเทอร์เน็ต

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

การใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท									
อินเทอร์เน็ต	1.3	3.0	18.3	36.0	41.3	100	4.13	0.907	มาก
เสียงตามสาย (Lox Radio)	7.3	8.7	18.3	35.7	30.0	100	3.72	1.191	มาก
บอร์ดประชาสัมพันธ์	1.7	5.0	20.7	41.3	31.3	100	3.96	0.933	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
หนังสือเวียน / บันทึกของ บริษัท	4.3	8.7	27.7	29.7	29.7	100	3.72	1.111	มาก
ประชุม / สัมมนา	3.0	5.7	26.0	35.3	30.3	100	3.84	1.017	มาก
สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน	1.3	3.3	25.0	35.3	35.0	100	4.09	1.963	มาก
รวม	3.15	5.73	22.64	35.55	32.93	100	3.91	1.187	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ด้านช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างเลือกอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 และบอร์ดประชาสัมพันธ์มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต บริษัท ด้านช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท

การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท									
จากเสียงตามสาย	4.0	11.3	23.3	35.0	26.3	100	3.68	1.102	มาก
จากบอร์ดประชาสัมพันธ์	3.0	5.7	27.7	37.3	26.3	100	3.78	0.997	มาก
จากสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน	1.0	3.3	28.0	41.3	26.3	100	3.89	0.870	มาก
จากหนังสือเวียนของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ	3.0	9.0	30.7	32.0	25.3	100	3.68	1.044	มาก
จากการอบรมของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ	8.0	8.3	26.0	34.3	23.3	100	3.57	1.168	มาก
รวม	3.8	7.52	27.14	36.04	25.5	100	3.72	1.036	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ด้านช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกจากสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานมากที่สุด มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ จากบอร์ดประชาสัมพันธ์มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 และจากหนังสือเวียนของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ ค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

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

การใช้งานระบบอินทราเน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต									
ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัท	1.7	3.0	19.3	46.7	29.3	100	3.99	0.871	มาก
เป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน	1.3	6.0	19.0	44.3	29.3	100	3.94	0.918	มาก
ทำให้มีข้อมูลในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น	2.7	7.3	21.3	44.3	24.3	100	3.80	0.977	มาก
เพื่อเข้าสู่การเรียนรู้ในระบบ Learning Organization	3.0	7.7	20.7	42.7	26.0	100	3.81	1.005	มาก
เพื่อเข้าสู่แหล่งชุมชนคนเรียนรู้ของบริษัท (Knowledge Management : KM)	2.7	7.7	20.0	40.0	29.7	100	3.86	1.014	มาก
ติดตามข่าวสารการฝึกอบรม	1.0	3.3	23.0	43.7	29.0	100	3.96	0.863	มาก
รับ - ส่งข้อมูลภายในบริษัท	1.7	2.3	14.0	45.3	36.7	100	4.13	0.858	มาก
รับ - ส่งข้อมูลกับบุคคล/หน่วยงานภายนอก	2.0	4.3	15.3	43.3	35.0	100	4.05	0.926	มาก
แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับบริษัทผ่านกระดานพูดคุย	8.7	6.3	17.7	40.3	27.0	100	3.71	1.183	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท	1.7	6.3	18.7	46.3	27.0	100	3.91	0.924	มาก
ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	1.7	6.3	18.7	46.3	27.0	100	3.94	0.916	มาก
รวม	2.5	5.56	18.81	43.83	29.3	100	3.91	0.950	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ตพิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกรับ-ส่งข้อมูลภายในบริษัทมากที่สุด มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ รับ - ส่งข้อมูลกับบุคคล/หน่วยงานภายนอกมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 และติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัทมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

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

การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ									
ระเบียบ คำสั่ง	1.3	4.3	23.3	41.3	29.7	100	3.94	0.907	มาก
ข่าวสาร ล็อกซ์เลย์	1.0	1.0	19.3	49.3	29.3	100	4.05	0.785	มาก
เว็บลิงค์ ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัท	2.3	3.3	19.3	43.7	31.3	100	3.98	0.923	มาก
เว็บลิงค์ ไปยังหน่วยงานภายนอกบริษัท	2.0	4.7	20.7	40.7	32.0	100	3.96	0.946	มาก
ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารในการปฏิบัติงาน	2.7	4.0	22.3	42.7	28.3	100	3.90	0.949	มาก
อีเมลล์	2.0	1.7	10.3	40.3	45.7	100	4.26	0.861	มากที่สุด
โน้ตช่วยจำ	5.0	7.7	19.7	40.0	27.7	100	3.78	1.088	มาก
ตารางนัดหมาย	5.0	7.3	20.0	41.0	26.7	100	3.77	1.077	มาก
สมุดโทรศัพท์	5.7	6.0	20.0	41.0	27.3	100	3.78	1.086	มาก
กระดานพูดคุย	5.3	9.0	23.0	37.0	25.7	100	3.69	1.110	มาก
กระดานแจ้งข่าว	1.3	4.7	22.7	43.3	28.0	100	3.92	0.900	มาก
การจัดการความรู้ (KM)	1.3	5.7	22.7	42.7	27.7	100	3.90	0.918	มาก
รวม	2.91	4.95	20.28	41.91	29.95	100	3.91	0.962	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ด้านประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกอีเมลล์มากที่สุด มีผลใน

ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ ข่าวสาร ล็อกซ์เลย์ มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 และเว็บไซต์ ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

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

สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ด้านปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัท									
พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	1.7	2.0	14.7	53.0	28.7	100	4.05	0.814	มาก
พนักงานรับรู้ความสำคัญในการใช้งานอินทราเน็ตภายในบริษัท	1.7	1.7	19.3	53.0	24.3	100	3.97	0.809	มาก
พนักงานมีเวลาที่จะเปิดใช้งาน ติดตามข่าวสารในอินทราเน็ต	2.0	2.7	23.7	46.7	25.0	100	3.90	0.875	มาก
เนื้อหาในระบบอินทราเน็ตตรงกับความต้องการใช้งานของพนักงาน	2.3	4.0	21.0	49.3	23.3	100	3.87	0.894	มาก
พนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินทราเน็ตจากผู้ดูแลระบบอย่างทั่วถึง	6.7	8.3	19.7	42.0	23.3	100	3.67	1.122	มาก
พนักงานสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบ และสอบถามปัญหาได้โดยง่าย	4.7	7.7	20.7	43.0	24.0	100	3.74	1.053	มาก
รวม	3.18	4.4	19.85	47.83	24.74	100	3.86	0.927	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัทพิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือ พนักงานรับรู้ความสำคัญในการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในบริษัทมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 และพนักงานมีเวลาที่จะเปิดใช้งาน ติดตามข่าวสารในอินเทอร์เน็ตมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

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

สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)				
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งาน									
ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน	1.7	1.0	12.7	53.3	31.3	100	4.12	0.786	มาก
ระบบงานสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาให้สามารถใช้งานได้ตรงตามแต่ละสายงาน	2.0	2.0	15.3	50.0	30.7	100	4.05	0.848	มาก
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งาน	2.0	1.3	14.0	50.3	32.3	100	4.10	0.830	มาก
มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	2.7	1.7	14.0	51.0	30.7	100	4.05	0.868	มาก
มั่นใจในระบบ Software และ Network	2.7	2.0	14.0	47.7	33.7	100	4.08	0.891	มาก
รวม	2.22	1.6	14.0	50.46	31.72	100	4.08	0.844	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งาน พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งานมากที่สุดมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งานมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 และมั่นใจในระบบ Software และ Network มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

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

ความพึงพอใจต่อการ ใช้งานระบบ อินทราเน็ตภายใน บริษัท	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท									
การเข้าสู่ระบบอินทราเน็ต ทำได้สะดวกและรวดเร็ว	2.3	2.3	12.0	49.7	33.7	100	4.10	0.867	มาก
การจัดหมวดหมู่ภายใน เว็บ สามารถสืบค้นข้อมูล ได้ง่าย	1.3	1.0	14.7	49.3	33.7	100	4.13	0.793	มาก
เนื้อหาที่เผยแพร่ตรงกับ ความสนใจ และความ ต้องการของท่าน	1.7	2.0	16.3	50.3	29.7	100	4.04	0.831	มาก
ความรวดเร็วและความ ทันสมัยของข้อมูล	1.3	3.3	14.0	47.7	33.7	100	4.09	0.851	มาก
ความรวดเร็วของการ ดาวน์โหลดข้อมูล	3.0	2.7	14.0	41.7	38.7	100	4.10	0.946	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการ ใช้งานระบบ อินทราเน็ตภายใน บริษัท	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)				
มีข้อมูลที่น่าติดตาม ค้นหา	2.0	2.3	19.3	41.3	35.0	100	4.05	0.904	มาก
การออกแบบและความ สวยงามของเว็บไซต์	2.3	3.7	15.3	45.3	33.3	100	4.04	0.919	มาก
ความรวดเร็วในการรับ - ส่งอีเมลล์	1.7	2.3	12.0	40.7	43.3	100	4.22	0.867	มากที่สุด
ความเพียงพอของพื้นที่ใน การจัดเก็บอีเมลล์	2.7	1.0	12.0	40.3	44.0	100	4.22	0.891	มากที่สุด
รวม	2.03	2.28	14.43	45.14	36.12	100	4.11	0.874	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกความรวดเร็วในการรับ - ส่งอีเมลล์และความเพียงพอของพื้นที่ในการจัดเก็บอีเมลล์มากที่สุด มีผลในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ การจัดหมวดหมู่ภายในเว็บ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 และการเข้าสู่ระบบอินทราเน็ต ทำได้สะดวกและรวดเร็วและความรวดเร็วของการดาวน์โหลดข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

4.3 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	2.70	1.248	3.05	1.129	0.577	0.576
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	4.14	0.998	4.12	0.835	0.158	0.643
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท	3.76	1.178	3.63	1.040	1.043	0.813
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต	3.95	0.010	4.02	0.751	0.764	0.280
ประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ	3.96	1.026	3.92	0.808	0.470	0.489
พฤติกรรมโดยรวม	3.70	1.092	3.74	0.912	0.589	0.560

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.10 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

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

พฤติกรรมการใช้	อายุ								F	P
	ต่ำกว่า 30 ปี		31 – 39 ปี		40 - 49 ปี		50 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	2.82	0.116	3.02	0.090	2.75	0.750	2.90	0.069	1.722	0.092
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	3.93	0.085	4.26	0.065	4.75	0.250	4.13	0.052	1.903	0.058
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท	3.43	0.098	3.86	0.085	3.75	0.750	3.68	0.064	1.582	0.128
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต	3.84	0.085	4.11	0.060	4.00	0.408	3.99	0.050	1.245	0.272
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ	3.77	0.084	4.07	0.065	3.75	0.047	3.94	0.052	1.311	0.236
พฤติกรรมโดยรวม	3.55	0.093	3.86	0.073	3.80	0.441	3.72	0.057	1.552	0.157

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่วงอายุต่างกันมีผลต่อช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

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

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	3.08	0.398	2.99	0.073	2.10	0.182	0.00	0.000	0.983	0.449
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	3.33	0.376	4.19	0.054	3.94	0.167	0.00	0.000	2.423	0.015*
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท	2.58	0.434	3.80	0.065	3.16	0.186	0.00	0.000	3.013	0.003*
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต	3.42	0.417	4.03	0.052	3.90	0.142	0.00	0.000	3.467	0.001*
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ	3.42	0.358	4.01	0.054	3.52	0.179	0.00	0.000	1.954	0.051
พฤติกรรมโดยรวม	3.16	0.396	3.80	0.059	3.32	0.171	0.00	0.000	2.368	0.105

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท แตกต่างและไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือ เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ และระดับการศึกษาต่างกันพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือ ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท และปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต

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

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.		
เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	2.84	0.234	2.99	0.076	2.51	0.200	1.50	0.500	1.624	0.116
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	3.73	0.188	4.20	0.056	4.16	0.153	3.50	0.500	0.895	0.520
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท	3.22	0.230	3.81	0.066	4.43	0.207	3.00	0.000	2.628	0.008*
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต	3.59	0.203	4.07	0.052	3.89	0.154	4.00	0.000	1.501	0.155
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ	3.65	0.187	4.01	0.056	3.76	1.171	4.50	0.500	1.808	0.074
พฤติกรรมโดยรวม	3.40	0.208	3.81	0.061	3.55	0.377	3.30	1.500	1.691	0.174

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท แตกต่างและไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ และระดับตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท

ระดับตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท 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.		
เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	2.80	0.094	3.09	0.101	3.12	0.256	2.50	1.500	1.00	0.000	1.699	0.097
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	3.95	0.070	4.44	0.067	4.53	0.174	3.00	2.000	5.00	0.000	1.109	0.355
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท	3.43	0.084	4.10	0.084	4.41	0.173	3.00	2.000	2.00	0.000	2.051	0.071
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต	3.88	0.069	4.18	0.067	4.29	0.143	3.00	2.000	3.00	0.000	0.547	0.720
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ	3.78	0.069	4.22	0.076	4.29	0.166	3.00	2.000	3.00	0.000	1.290	0.267
พฤติกรรมโดยรวม	3.56	0.077	4.00	0.079	4.12	0.182	2.90	1.900	2.80	0.000	1.339	0.302

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

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

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 อินทราเน็ต	3.80	0.583	2.90	0.084	2.93	0.124	2.00	0.378	2.80	0.735	1.245	0.287
ช่องทางในการ ติดตามข่าวสาร จากสื่อภายใน บริษัท	3.00	0.548	4.12	0.064	4.20	0.100	4.38	0.183	4.00	0.316	0.282	0.923
ช่องทางการรับรู้ การให้บริการ ระบบอินทราเน็ต ในบริษัท	2.80	0.490	3.66	0.078	3.91	0.116	3.38	0.375	2.80	0.490	1.903	0.358
ปัจจัยที่ทำให้ สนใจใช้งานจาก ระบบอินทราเน็ต	2.80	0.583	4.02	0.061	4.00	0.090	3.75	0.313	4.20	0.200	1.152	0.332
ประเภทเนื้อหา ในอินทราเน็ตที่ สนใจ	3.00	0.548	3.95	0.063	4.03	0.100	3.63	0.263	3.40	0.510	1.473	0.197
พฤติกรรมโดยรวม	3.08	0.550	3.73	0.077	3.81	0.116	3.42	0.302	3.44	0.450	1.211	0.419

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับเงินเดือนต่างกันมีพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

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

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	1.80	0.583	3.67	0.588	2.30	0.205	2.83	0.089	3.35	0.108	0.435	0.824
ช่องทางในการ ติดตามข่าวสาร จากสื่อภายใน บริษัท	1.60	0.400	2.83	0.477	3.27	0.132	4.19	0.056	4.69	0.056	0.413	0.840
ช่องทางการ รับรู้การ ให้บริการระบบ อินทราเน็ตใน บริษัท	2.00	0.632	2.00	0.258	2.55	0.119	3.70	0.075	4.45	0.080	0.854	0.512
ปัจจัยที่ทำให้ สนใจใช้งาน จากระบบ อินทราเน็ต	1.40	0.245	2.67	0.558	3.34	0.103	4.04	0.056	4.48	0.070	2.281	0.046*

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.		
ประเภท เนื้อหาใน อินทราเน็ตที่ สนใจ	1.40	0.400	2.50	0.342	3.16	0.112	3.91	0.056	4.63	0.057	1.363	0.237
พฤติกรรม โดยรวม	1.64	0.452	2.73	0.438	2.92	0.134	3.73	0.066	4.32	0.074	1.069	0.491

*P< .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทต่างกันพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกันและไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทต่างกันพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ช่องทางการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัท ประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ และปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทต่างกันพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัทแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต

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

พฤติกรรมการใช้	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท										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.		
เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	2.14	0.634	2.57	0.649	2.56	0.241	2.87	0.092	3.15	0.108	2.163	0.057
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท	1.71	0.360	3.57	0.297	3.44	0.129	4.09	0.068	4.63	0.054	1.774	0.117
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท	2.14	0.459	2.00	0.309	2.53	0.157	3.75	0.075	4.22	0.090	1.861	0.100
ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต	2.00	0.436	4.00	0.309	3.31	0.131	3.91	0.064	4.49	0.057	0.958	0.443
ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ	2.14	0.595	3.29	0.286	3.25	0.108	3.85	0.066	4.49	0.064	0.595	0.704
พฤติกรรมโดยรวม	2.02	0.496	3.08	0.377	3.01	0.153	3.69	0.073	4.19	0.074	1.470	0.284

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.17 พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัทต่างกันพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต บริษัท กรณีศึกษา : บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัย และความพึงพอใจของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)

ลักษณะของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยสำรวจจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สถานภาพของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-39 ปี ระดับตำแหน่ง 4-5 มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีระดับเงินเดือน 10,001- 20,000 บาท

5.1.2 พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต 2-3 วันต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้งเป็นเวลา 45 – 60 นาที โดยใช้งานในหลังเลิกงานของเวลาทำงาน 16.30 น.

5.1.3 ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปดังนี้

- ด้านช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยช่องทางที่พนักงานเลือกใช้ในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในทางระบบอินทราเน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อบุคคล เช่น ผู้บริการ เพื่อนร่วมงาน ในระดับใกล้เคียงกัน และเสียงตามสาย น้อยที่สุด

- ด้านช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานรับรู้ว่ามีบริการระบบอินเทอร์เน็ตจากสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานมากที่สุด และจากการยอมรับของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ น้อยที่สุด

- ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในการรับ-ส่งข้อมูลภายในบริษัทมากที่สุด รองลงมาคือ รับ-ส่งข้อมูลกับบุคคล/หน่วยงานภายนอก ในระดับใกล้เคียงกัน และแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับบริษัทผ่านกระดานพูดคุย น้อยที่สุด

- ด้านประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่สนใจ โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานสนใจใช้อีเมลมากที่สุด รองลงมาคือ ข่าวสาร ล็อกขงเล่น และสนใจกระดานพูดคุย น้อยที่สุด

5.1.4 ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

- ด้านปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานรับรู้ความสำคัญในการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท และพนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจากผู้ดูแลระบบอย่างทั่วถึงน้อยที่สุด

- ด้านปัจจัยเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่า ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งาน ในระดับใกล้เคียงกัน และระบบงานสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาให้สามารถใช้งานได้ตรงแต่ละสาขางาน น้อยที่สุด

5.1.5 ความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท โดยภาพรวมมีผลในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกความรวดเร็วในการรับ-ส่งอีเมลมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดหมวดหมู่ภายในเว็บ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย และเนื้อหาที่เผยแพร่ตรงกับความสนใจ และความต้องการของท่าน น้อยที่สุด

5.1.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1.6.1 เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือนที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกัน

5.1.6.2 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท แตกต่างกัน

5.1.6.3 ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทต่างก็มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกัน

5.1.6.4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัทที่ต่างก็มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับรายได้ พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัท ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมใช้ระบบอินทราเน็ตของบริษัทแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นไปตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสาร ของพรทิพย์ วรกิจ โภคาทร ซึ่งกล่าวว่าผู้รับสารจะเลือกสื่อที่สอดคล้องกับตน ตามความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติ ของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปผู้รับข่าวสารจะมีพฤติกรรมเลือกรับหรือการรับข่าวสารแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการตามความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม เหตุผลและความจำเป็นของตนเอง

5.2.2 พนักงานมีพฤติกรรมในการติดตามข่าวสารภายในบริษัท จากสื่ออินทราเน็ตมากที่สุด โดยรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัทจากสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า พนักงานเลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ เลือกสื่อที่ตนสะดวก 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 ผู้รับข่าวสารจะมีพฤติกรรมเปิดรับสื่อและข่าวสารตามแบบเฉพาะของแต่ละคนแตกต่างกัน แรงผลักดันที่ส่งผลให้บุคคลหนึ่งมีการเลือกรับสื่อที่นั้นเกิดจากปัจจัยพื้นฐานหลายประการ และปัจจัยหนึ่งก็คือเพื่อ

ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง (Self-Aggrandizement) โดยพื้นฐานมนุษย์ต้องการแสวงหาและใช้ข่าวสารบางอย่างที่จะเป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล

- ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ต กล่าวคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งาน ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน และระบบงานสารสนเทศสามารถใช้งานได้ตรงตามแต่ละสายงานได้แตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแตกต่างกันตามไปด้วย จากผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า พนักงานใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัทมากที่สุด รองลงมาคือ เป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน หากระบบเครือข่ายเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานก็จะแตกต่างกันไปตามปัจจัยเทคโนโลยี และความต้องการของแต่ละบุคคล

5.2.4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในบริษัทที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท แตกต่างกัน ทั้งด้านช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายใน ช่องทางการรับรู้การให้บริการ ปัจจัยที่ทำให้สนใจใช้งาน และประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่สนใจ ปัจจัยแต่ละด้านจะมีส่วนที่ทำให้ผู้รับข่าวสารแต่ละคนเลือกลักษณะเฉพาะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ ที่จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลตามแต่พื้นฐานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ควรสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้พนักงานรับรู้ผ่านช่องทางจากสื่อภายในอื่นๆ ที่มีในบริษัทให้มากขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์จากช่องทางต่าง ๆ ให้มากที่สุด เช่น เสียงตามสาย การให้ข้อมูลจากผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

5.3.2 หน่วยงานผู้ดูแลระบบควรพัฒนาระบบอินทราเน็ต เพื่อให้พนักงานได้เข้าใช้งานระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นการให้ทรัพยากรให้คุ้มค่ากับการลงทุน ดังนี้

- พัฒนาระบบงานสารสนเทศบนอินทราเน็ต มีการพัฒนาให้สามารถใช้งานได้ตรงตามแต่ละสายงาน และมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากผลการศึกษา พบว่าเนื้อหาบนอินทราเน็ต ไม่ตรงกับสายงานของพนักงาน และขาดความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ให้สร้างความเชื่อมั่นในเสถียรภาพและความปลอดภัยในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

- พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจากผู้ดูแลระบบอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบ และสอบถามปัญหาได้โดยง่าย อยู่ในระดับปานกลาง แต่อยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ดูแลระบบไม่สามารถให้ความรู้และพนักงานเข้าถึงผู้ดูแลระบบได้ยาก ดังนั้น หน่วยงานผู้ดูแลระบบควรรนำข้อคิดเห็นนี้ไปปรับปรุงพัฒนาระบบการฝึกอบรมการใช้ระบบ และการติดต่อประสานให้ดีขึ้น

5.3.3 จากผลการศึกษา พบว่า การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับบริษัทผ่านกระดานพูดคุย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด ดังนั้น ควรใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสื่อสารกับพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยเปิดใจรับความคิดเห็นจากพนักงาน ซึ่งจะได้รับความคิดที่หลากหลาย สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

ป
ร
จ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. การวิเคราะห์สถิติ : สำหรับการบริหารและการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10).
กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมะ สตะเวทิน (2546). หลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ภาพการพิมพ์.
- พีระ จิระโสภณ.(2541). ทฤษฎีสื่อสารมวลชน. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการและทฤษฎีสื่อสาร
(พิมพ์ครั้งที่ 16). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุรัตน์ ศรีสกุล (2549). หลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราช
ภัฏสวนสุนันทา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล .(2539). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท. (2546). การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บทความ

- ปราณี เขี่ยมละออภักดี. (2549, มีนาคม-เมษายน). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้
อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า.” วารสารวิชาการ
(มหาวิทยาลัยหอการค้า), 26, 1. หน้า 78-89.

วิทยานิพนธ์ ,ศ ศสว.

- ชลนาด อินทรกำแหง. (2550). พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โทรคมนาคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โชคชัย เปลี่ยนไพโรจน์. 2549. ทักษะคติและความพึงพอใจต่อการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ นิสิตแพทย์ชั้นปีที่ 3 คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- นฤมล เทพนวล. (2547). การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลัดดา นามอ่อนตา. (2549). พฤติกรรมการใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) . การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณิ เจริญทรัพย์นันต์. (2541). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วอนชนก ไชยสุนทร. (2546). การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีใน สาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุธีรา วงศ์สืบชาติ. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สรญา สาโรวาท. (2543). สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตในสถาบันราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อรุระมณี ธรรมสระ. (2543). การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาบริษัท ปีโตรเคมี แห่งชาติ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

บริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน). ระบบอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2553, จาก

<http://www.loxley.co.th>

บริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน). ระบบอินทราเน็ต. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2553, จาก

<http://www.loxleyintranet.com>

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ระบบการสื่อสารข้อมูล. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2553, 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

พ

ภาคผนวก

ค

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตบริษัท
กรณีศึกษา : บริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งจัดทำโดย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ การกรอกแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

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 | () 1. ชาย | () 2. หญิง |
| 2. อายุ | () 1. ต่ำกว่า 30 ปี | () 2. 31 – 39 ปี |
| | () 3. 40 – 49 ปี | () 4. 50 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | () 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | () 3. ปริญญาโท | () 4. ปริญญาเอก |
| 4. ระดับตำแหน่ง | () 1. ต่ำกว่าระดับ 4 | () 2. ระดับ 4 – 5 |
| | () 3. ระดับ 6 – 7 | () 4. ระดับ 8 ขึ้นไป |

5. ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัท ล็อกชเลย์ (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
ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในบริษัทฯ						
10	อินทราเน็ต					
11	เสียงตามสาย (Lox Radio)					
12	บอร์ดประชาสัมพันธ์					
13	หนังสือเวียน / ประกาศของบริษัทฯ					
14	ประชุม / สัมมนา					
15	สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน					
ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินทราเน็ตในบริษัทฯ						
16	จากเสียงตามสาย					
17	จากบอร์ดประชาสัมพันธ์					
18	จากสื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน					
19	จากหนังสือเวียนของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ					
20	จากการอบรมของหน่วยงานผู้ดูแลระบบ					
ปัจจัยที่ทำให้ท่านสนใจใช้งานจากระบบอินทราเน็ต						
21	ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในบริษัทฯ					
22	เป็นแหล่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน					
23	ทำให้มีข้อมูลในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น					
24	เพื่อเข้าสู่การเรียนรู้ในระบบ Learning Organization					
25	เพื่อเข้าสู่แหล่งชุมชนคนเรียนรู้ของบริษัทฯ (Knowledge Management : KM)					
26	ติดตามข่าวสารการฝึกอบรม					
27	รับ - ส่งข้อมูลภายในบริษัทฯ					
28	รับ - ส่งข้อมูลกับบุคคล/หน่วยงานภายนอก					
29	แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับบริษัทผ่านกระดานพูดคุย					
30	ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ					
31	ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
ประเภทเนื้อหาในอินทราเน็ตที่ท่านสนใจ						
32	ระเบียบ คำสั่ง					
33	ข่าวสารบริษัท ล็อกซ์เลย์					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคลากรในบริษัทฯ					
44					
45					
46					
47					
48					
49					

คำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งาน						
50	ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน					
51	ระบบงานสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาให้สามารถใช้งานได้ตรงตามแต่ละสายงาน					
52	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถรองรับการใช้งาน					
53	มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล					
54	มั่นใจในระบบ Software และ Network					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในบริษัท

คำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
55	การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้สะดวกและรวดเร็ว					
56	การจัดหมวดหมู่ภายในเว็บ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย					
57	เนื้อหาที่เผยแพร่ตรงกับความสนใจ และความต้องการของท่าน					
58	ความรวดเร็วและความทันสมัยของข้อมูล					
59	ความรวดเร็วของการดาวน์โหลดข้อมูล					
60	มีข้อมูลที่นำติดตาม ค้นหา					
61	การออกแบบและความสวยงามของเว็บไซต์					
62	ความรวดเร็วในการรับ – ส่งอีเมล					
63	ความเพียงพอของพื้นที่ในการจัดเก็บอีเมล					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

ประวัติการศึกษา

นายณัฐพล หน่อทอง

อนุปริญญาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์โทรคมนาคม

วิทยาลัยเทคนิคยะลา

ปริญญาตรี

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีโทรคมนาคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

วิทยาเขตนนทบุรี

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

วิศวกร

บริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน)

ประสบการณ์การทำงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่สำรวจพื้นที่และควบคุมงาน

บริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน)