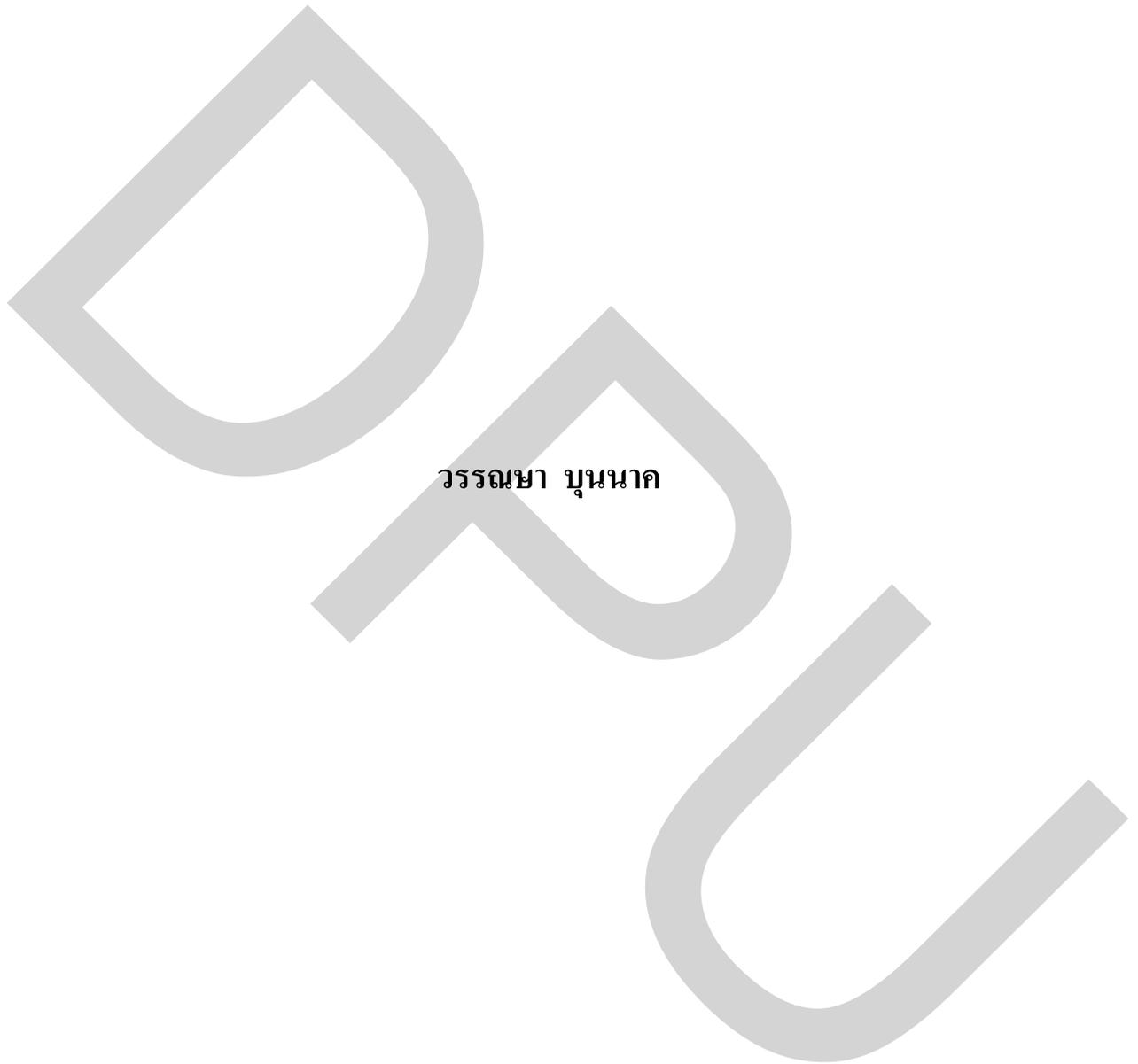


การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

กรณีศึกษา : ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

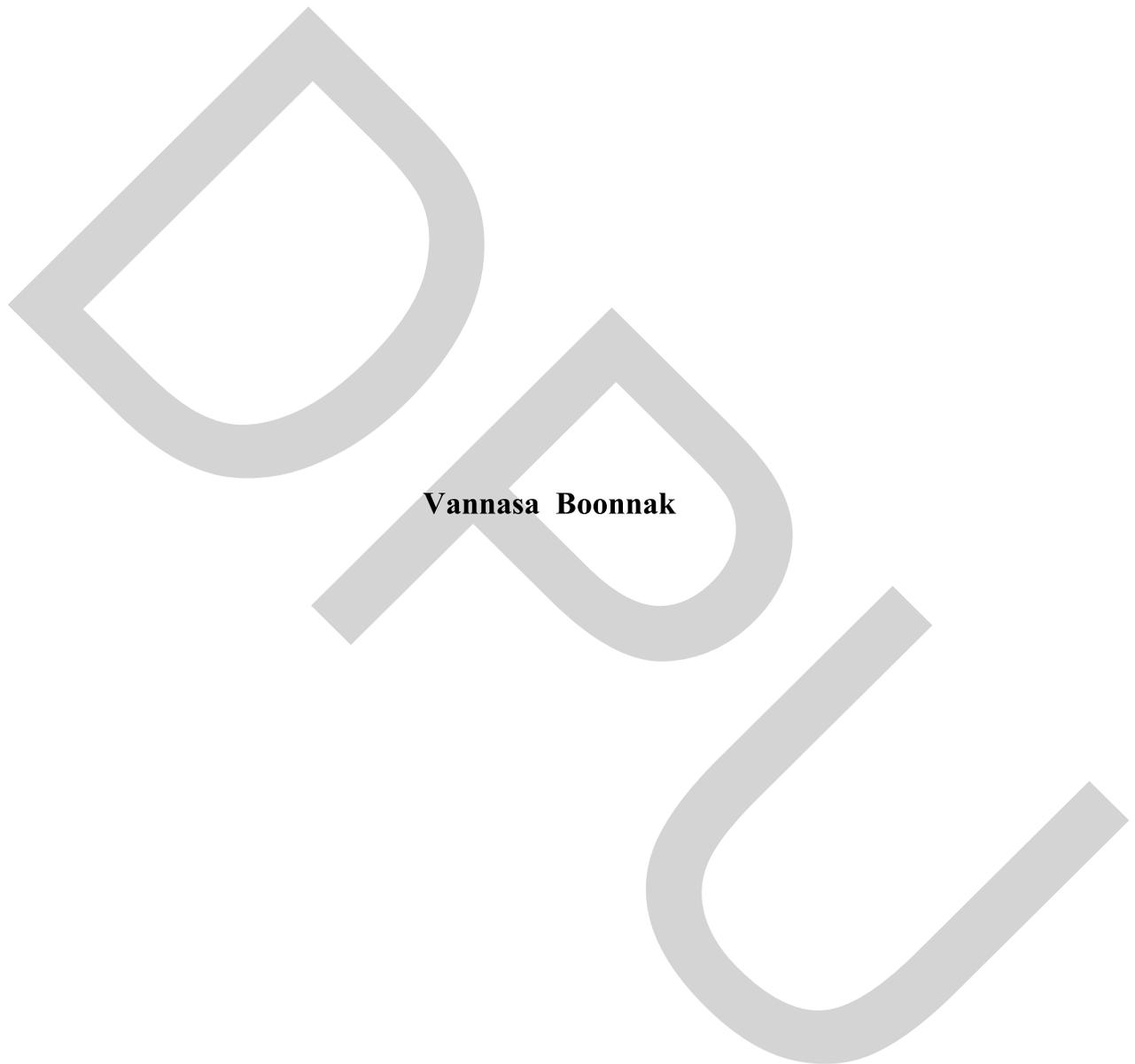


งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

**Utilization and Satisfaction of Intra-Organizational Communications Via Intranet**

**Case Study : Phramongkutklao Hospital Officials**



**Independent Study is Part of the Education Curriculum of Master Degree in Science:  
Computer and Communication Technology Major Graduate in Dhurakij Pundit University**

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลามารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อคิดในการจัดทำตลอดจนช่วยพิจารณาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องให้ถูกต้อง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ราชนัย เหล็กกล้า และ พันโทหญิง วิมลรัตน์ ภิญโญชนม์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พร้อมให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ขอบคุณเจ้าหน้าที่จากหอสมุดแห่งชาติ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูล

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์แก่การวิจัยครั้งนี้ รวมถึงข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในทุกๆด้าน

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นผู้จุดประกายให้ลูกตั้งใจศึกษาและมุ่งมั่นที่จะจบการศึกษาในระดับสูง ที่ให้ความรัก ความอบอุ่น คอยสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา

รวมทั้งอีกหลายท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม ที่ช่วยให้ผู้วิจัยผ่านพ้นความยากลำบากต่างๆ ในชีวิต จนทำให้ผู้วิจัยมีวันนี้ วันที่ประสบความสำเร็จไปอีกขั้นหนึ่ง วันที่ได้ชื่อว่าเป็นนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแห่งนี้

วรรณษา บุญนาค

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1. บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย .....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
2.1 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า .....	6
2.2 การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ภายในองค์กร .....	11
2.3 การสื่อสารภายในองค์กร .....	15
2.4 ทฤษฎีความพึงใจ .....	23
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28
3. วิธีดำเนินการวิจัย .....	34
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการ .....	34
3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	34
3.3 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	35
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย .....	36

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	39
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย .....	40
4. ผลการศึกษา .....	41
4.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	42
4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต .....	44
4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต .....	48
4.4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต .....	49
4.5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต .....	50
4.6 การทดสอบสมมติฐาน .....	52
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	71
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	71
5.2 อภิปรายผลการศึกษา .....	75
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	82
บรรณานุกรม .....	84
ภาคผนวก .....	87
ภาคผนวก ก ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	88
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม .....	90
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย .....	98
ประวัติผู้เขียน .....	100

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	36
3.2 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย .....	40
4.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	42
4.2 จำแนกตามพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร .....	44
4.3 ร้อยละของปริมาณการใช้งานตามพฤติกรรมใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต .....	46
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ต....	48
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต.....	49
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาในการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต.....	51
4.7 จำนวนและร้อยละของสาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต.....	52
4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต.....	53
4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต .....	54
4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	55
4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ต .....	56
4.12 ความสัมพันธ์ของเพศกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต .....	57
4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต .....	58
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	59
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	60
4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต .....	61
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต .....	62
4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต .....	63
4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน	65
4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาการใช้งานอินทราเน็ตต่างกัน .....	66
4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน	67
4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งานอินทราเน็ตต่างกัน .....	68
4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาการใช้งานอินทราเน็ตต่างกัน .....	69
4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีช่วงเวลาการใช้งานอินทราเน็ตต่างกัน .....	70

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร/หน่วยงานภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า .....	9
2.2 อินทราเน็ตภายในหน่วยงานหรือองค์กร .....	13
2.3 ระดับขององค์กรและเป้าหมายขององค์กร .....	19
2.4 ระดับขององค์กรและเป้าหมายขององค์กร.....	20
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	35

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ

การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ต  
เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ชื่อผู้เขียน

กรณีศึกษา : ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ

วรรณษา บุญนาค

สาขาวิชา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์

ปีการศึกษา

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

2553

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร และ ปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาจากประชากรที่เป็นข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบอินทราเน็ตทุกวัน โดยใช้ครั้งละ 31-60 นาที ช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุด คือ เวลาทำงาน ระหว่าง 8.30 – 12.00 น. และใช้ระบบ e-Mail เพื่อการติดต่อ สื่อสารมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลาง ส่วนมากใช้เพื่อการเรียนรู้และเพิ่มทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย และ ปัญหาในการใช้อินทราเน็ตที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพบ คือ ความล่าช้าของระบบและความไม่สะดวกในการนำข้อมูลบางอย่างบนระบบไปใช้ ซึ่งเห็นว่าสาเหตุเกิดจากนโยบาย โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในการให้บริการบนระบบอินทราเน็ต และคอมพิวเตอร์ยังมีประสิทธิภาพต่ำ

<b>Independent Study Title</b>	Utilization and Satisfaction of Intra-Organizational Communications via Intranet Case Study : Phramongkutklao Hospital Officials
<b>Author</b>	Vannasa Boonnak
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Dr.Pranot Boonchai-Apisit
<b>Department</b>	Computer and Communication Technology
<b>Academic Year</b>	2010

### ABSTRACT

The objectives of this research were to study behavior of using the intranet for intra-organizational communication the utilization satisfaction with the communication system for intra-organizational Phramangkutklao Hospital Officials. This was a survey research based on samples of 358 Phramangkutklao Hospital Officials, chosen through probability and multi-level sampling. Data were collected by a questionnaire and analyzed by percentage, mean, standard deviation, Chi-square, and single variance analysis.

The results showed that the majority of the sample used the intranet every day for 31-60 minutes each time. The most common time for using it was working hours from 8.30-12.00 AM They used e-mail the most the sample used the intranet for learning and improving work-related skills The samples were highly satisfied with the technology The most frequent problems with the intranet were slow speed and inconvenience in using some of the data. The majority attributed the problems to the Phramangkutklao Hospital intranet service policy and the low efficiency of the computers.

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่จะทำให้องค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่จะทำให้องค์กรและสมาชิกในองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจ การสื่อสารภายในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการขององค์กร ช่วยประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสื่อหรือช่องทางให้บุคคลในองค์กรได้ทราบนโยบาย วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิผลแก่องค์กรในด้านต่างๆ เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (รศชงพร โกมลเสวิน 2540 : 6)

การสื่อสารภายในองค์กรสามารถเลือกสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ ได้หลายสื่อ เช่น สิ่งพิมพ์ บุคคล โทรศัพท์ การประชุม เสียงตามสาย ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยจะต้องเลือกใช้สื่อในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสภาพองค์กรและสถานการณ์การสื่อสาร ทั้งนี้จะต้องพิจารณาถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการสื่อสารด้วย คือ ได้ผลตรงตามความต้องการของผู้ส่งสาร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

ในยุคข้อมูลข่าวสารที่โลกไร้พรมแดน (Borderless World) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology : ICT) เข้ามามีบทบาทและความสำคัญต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา และวัฒนธรรม ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารและพัฒนาาระบบสารสนเทศภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ และเพิ่มขีดความสามารถในด้านการแข่งขัน ดังนั้น การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต จึงได้กลายเป็นสื่อของการสื่อสารภายในองค์กรที่สำคัญ

ระบบอินทราเน็ต (Intranet) เป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายองค์กรนำมาใช้เพื่อการสื่อสารและพัฒนาาระบบสารสนเทศภายในองค์กร ซึ่งวาสนา สุขกระสานดี (2540) กล่าวว่า อินทราเน็ตเป็นสื่อในการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร และเป็นต้นทุน

ที่มีประสิทธิภาพ (Cost-effective) บุคลากรสามารถสื่อสารกันได้โดยตรง สะดวก รวดเร็วช่วยให้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการขององค์กรลดต้นทุนลดกระดาษ และลดความซ้ำซ้อนของงานที่ทำ

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เป็นหน่วยงานภาครัฐองค์กรหนึ่งที่ได้นำ ICT มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ จึงเริ่มนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในปี 2542 โดยมีแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าคือ การใช้ ICT เชิงรุกเป็นแกนนำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและสนองนโยบายรัฐบาลตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยปี 2544-2549 (เกี่ยวกับโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า [www.pmk.ac.th](http://www.pmk.ac.th))

ระบบอินทราเน็ตของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีชื่อว่า “E-office” เว็บไซต์ [http://scripts/foxwed.exe/OA\\_LOGIN](http://scripts/foxwed.exe/OA_LOGIN) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ที่เชื่อมทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นสื่อในการสื่อสารและการบริหารงานภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ปัจจุบันโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าใช้ระบบอินทราเน็ตในองค์กรหลายด้าน เช่น การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงาน การบริหารจัดการการเรียนรู้ และการใช้แหล่งสารสนเทศ โดยเห็นว่าจะช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดภาระงานคนส่งหนังสือ มีความสะดวกและรวดเร็ว บุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้รับส่งเอกสาร คั่นเอกสาร และหนังสือเวียน จากการประเมินผลการใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจในความสำเร็จภาพ สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ในระดับหนึ่ง สองสามปีที่ผ่านมามีสามารถรองรับหน่วยงาน 41 หน่วยงาน ครอบคลุมพื้นที่วังอัสวินและพระราชวังพญาไท (ภาควิชาคลินิก) เช่น การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ การเรียนรู้ และการใช้เป็นแหล่งสารสนเทศ ซึ่งระบบอินทราเน็ตนี้ได้รับความสำเร็จระดับหนึ่ง

แม้ว่าระบบอินทราเน็ตของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจะมีประโยชน์ดังกล่าว แต่ถ้านำมาใช้โดยปราศจากการวิเคราะห์และศึกษาลักษณะทางประชากรของผู้ใช้ หรือไม่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ ระบบอินทราเน็ตก็อาจจะไม่เป็นที่พึงพอใจและอาจก่อปัญหาหรือความยุ่งยากในการสื่อสารภายในองค์กร จนทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสารและการบริหารจัดการได้ ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการแต่ละคนมีความแตกต่างกันทางลักษณะทางประชากร อาจทำให้มีการยอมรับหรือคุ้นเคยในเทคโนโลยีสมัยใหม่แตกต่างกัน ส่งผลถึงมีพฤติกรรมการใช้ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามลักษณะทางประชากร มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการ

สื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับใด รวมทั้ง มีปัญหาใดที่ต้องแก้ไขและมีส่วนใดควรปรับปรุง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาระบบอินทราเน็ต และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตการสื่อสารภายในองค์กร
4. ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

## 1.3 สมมุติฐานในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
2. ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
3. ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 3259 นาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นายทหารสัญญาบัตร จำนวน 231 นาย และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 127 นาย รวม 358 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามประมวลผลด้วยโปรแกรม

สำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยศึกษาในช่วงเดือน ตุลาคม 2553 – กุมภาพันธ์ 2554

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
3. นำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เสนอกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ระบบอินทราเน็ตของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ให้เหมาะสม ยั่งยืน และเป็นที่พอใจแก่ข้าราชการผู้ใช้ต่อไป
4. เพื่อเป็นแนวทางอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ ระบบอินทราเน็ตของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า อื่นๆอีกต่อไป

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบอินทราเน็ต (Intranet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้สื่อสารภายในองค์กร โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยนำเทคโนโลยีของระบบอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้
2. ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า หมายถึง ข้าราชการนายทหารชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการนายทหารชั้นประทวน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
3. พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต หมายถึง ความถี่ในการใช้วัตถุประสงค์ของการใช้ ระบบเวลาในการใช้ การเข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น หัวข้อที่นิยมเข้าไปใช้ในระบบอินทราเน็ต
4. E- Office คือ การนำเอา ข้อมูล ที่มีอยู่ใน Server ที่ใช้งานปัจจุบัน นำมาจัดเลือกข้อมูลที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็น เอกสาร Word Excel Power point PDF JPG BMP ฯลฯ นำมา Share ข้อมูล ให้อยู่ในระบบของ Web Server และระบบการกำหนด รหัสผ่าน ในการเข้าถึงข้อมูลที่ ต้องการ โดยการกำหนด User และ Password เพื่อให้สามารถใช้งาน ข้อมูล ต่าง ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ( Internet Explorer ) ใช้งานได้ ทั่วทุกที่ เพื่อไม่ให้ขาดข้อมูล หรือเอกสาร สำคัญๆ ณ ในเวลานั้น

5. E-mail คือ จดหมาย ที่ใช้รับส่งกันโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บางแห่งใช้เฉพาะภายใน บางแห่งใช้เฉพาะภายนอกองค์กร (สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกคือ internet) การใช้งานก็เหมือนกับเราพิมพ์ข้อความในโปรแกรม word จากนั้นก็คลิกคำสั่ง เพื่อส่งออกไป โดยจะมีชื่อของผู้รับ ซึ่งเราเรียกว่า Email Address เป็นหลักในการรับส่ง

6. Chat หมายถึง พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการสิ่งที่พูดคุยหรือส่งมาแลกเปลี่ยนกันมีทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ผู้ที่พูดคุยกันอาจจะรู้จักหรือไม่รู้จักกันมาก่อนก็ได้ แต่ต้องลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิก

7. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) หมายถึงการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ มาเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารข้อมูล เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้ทรัพยากรของระบบร่วมกัน (Shared Resource) ในเครือข่านั้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ การสื่อสารภายในองค์กร ทฤษฎีความพึงพอใจ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 2.1 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ตั้งอยู่ที่ 315 ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทร 0-2354-7600-28 [www.pmk.ac.th](http://www.pmk.ac.th) โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และวิทยาลัยแพทยศาสตร์พระมงกุฎเกล้า กำลังมีการพัฒนาขีดสมรรถนะและเสริมสร้างความเข้มแข็งอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อช่วยให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งยกระดับองค์กรให้เป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาค ศูนย์คอมพิวเตอร์มีความมุ่งมั่นที่จะให้ทุกหน่วยงานใน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้มีคอมพิวเตอร์ระบบ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ใช้คอมพิวเตอร์ระบบโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ใช้ทุกหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการ ประสานงานของแต่ละหน่วยงาน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการกับผู้ป่วย และยังสามารถที่จะเก็บสถิติเกี่ยวกับผู้ป่วยได้แม่นยำ และถูกต้องมากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับงานบริการผู้ป่วยให้มีความสะดวกในการให้บริการรองรับการจัดทำรายงานต่างๆ ที่สะท้อนผลงานตลอดจนปัญหาของสถานการณ์ด้านสุขภาพของผู้รับบริการ เพื่อให้มีการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนงานการดำเนินงาน การแก้ปัญหาต่าง ๆ และเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการเรียนรู้ภายในองค์กร ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างหน่วยงานภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

#### วิสัยทัศน์

“เป็นสถาบันทางการแพทย์เพื่อทหารและประชาชนที่มีคุณภาพระดับนานาชาติ”

#### พันธกิจ

1. ให้บริการสุขภาพที่ประทับใจและถูกต้องตาม มาตรฐานวิชาชีพแก่ทหาร ครอบครัว ข้าราชการและประชาชน

2. จัดฝึกศึกษาให้นักเรียนแพทย์ทหาร นักเรียนพยาบาล แพทย์ประจำบ้าน ตลอดจนบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับให้เทียบพร้อมด้วยคุณธรรม / จริยธรรม และความรู้ความสามารถในทางการแพทย์

3. ปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยเหนืออย่างมีประสิทธิภาพ

4. ส่งเสริมและธำรงรักษานบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมไทย

#### **เป้าประสงค์หลัก**

1. ผู้รับบริการได้รับบริการสุขภาพที่มีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและประทับใจ

2. แพทย์ประจำบ้านที่สำเร็จการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถ เทียบพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม

3. ผลงานวิจัยมีคุณภาพระดับสากล สามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาบริการสุขภาพ

#### **เข็มมุ่ง / ทิศทางนโยบาย**

ศูนย์คอมพิวเตอร์มีความมุ่งมั่นที่จะให้ทุกหน่วยงานใน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้มีคอมพิวเตอร์ ระบบ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ใช้คอมพิวเตอร์ระบบโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าใช้ทุกหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการ ประสานงานของแต่ละหน่วยงาน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการกับผู้ป่วย และยังสามารถที่จะเก็บสถิติเกี่ยวกับผู้ป่วยได้แม่นยำและถูกต้องมากที่สุด

**แผนปฏิบัติการ** บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

**เครื่องชี้วัด** บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจ ในโปรแกรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โปรแกรมมีความสะดวกในการใช้ มีความสะดวกรวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูล ผู้ป่วยได้รับการที่รวดเร็วขึ้น

**เครื่องชี้วัด** ผู้ป่วยที่มารับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ป่วยสามารถสอบถามข้อมูลของตัวเองได้ทุก OPD

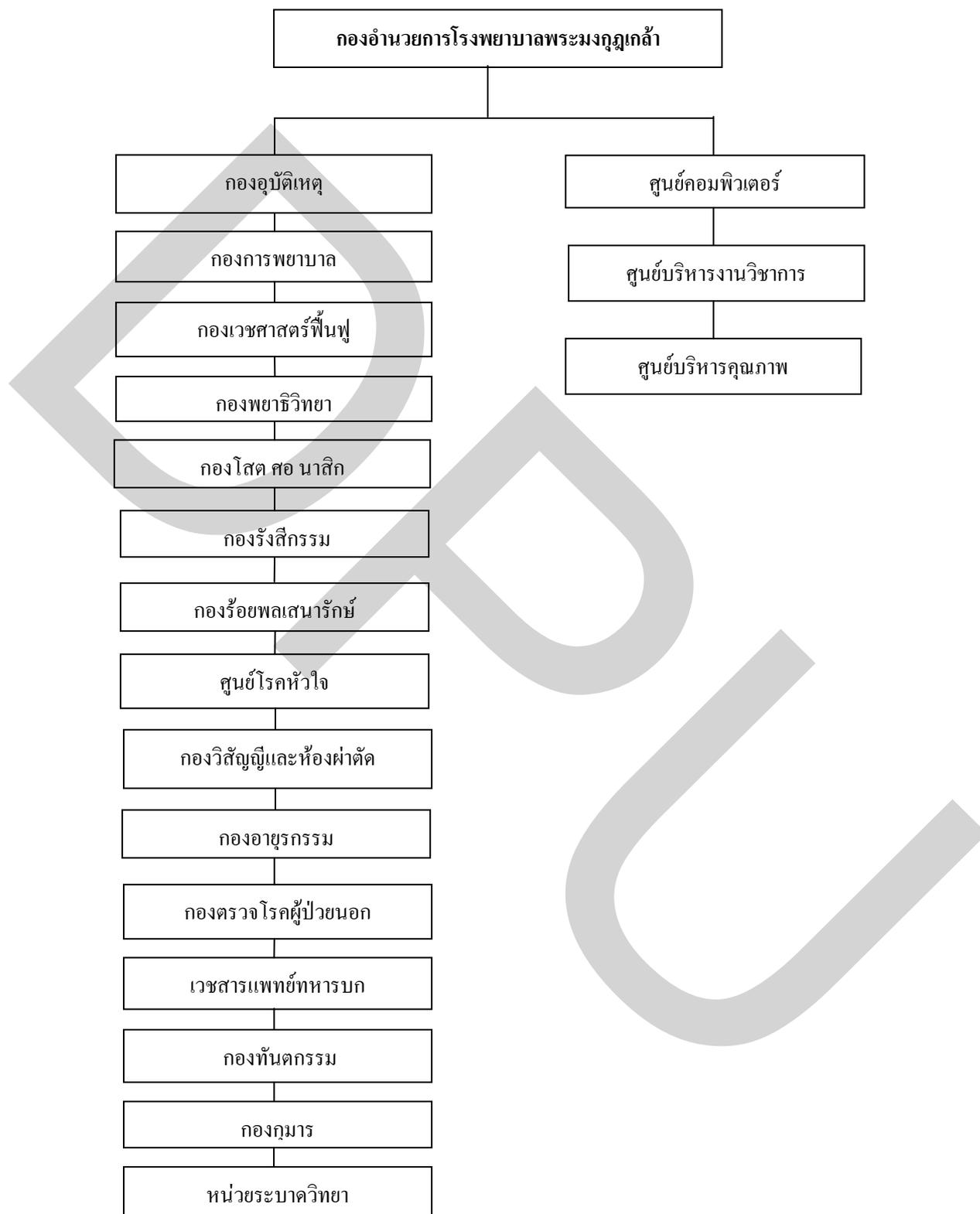
**ประเด็นยุทธศาสตร์** เข้มแข็ง เป็นเลิศ สากล

#### **ขอบเขตการให้บริการ**

วางแผน การจัดหา ติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความจำเป็นในการใช้งาน จัดหาโปรแกรมใช้งานในโรงพยาบาลตามแนวทางของคณะกรรมการสารสนเทศและเวชระเบียน วิเคราะห์และแก้ปัญหา ฮาร์ดแวร์ และ เน็ตเวิร์ค ขึ้นต้น ก่อนที่จะมีการส่งซ่อมตัวแทนจำหน่ายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย ไม่สามารถให้บริการ

แก้ไขได้ครบวงจร ดูแลและรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับการใช้งานได้ โดยจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบทั้งใน และนอกเวลาราชการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้การใช้งานเบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จัดทำระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต โดยมีคณะทำงานกรรมการพัฒนาเว็บไซต์ดูแล





ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารและหน่วยงานภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

### 2.1.1 การสื่อสารระบบอินทราเน็ตภายในของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ทั้งนี้ในการจัดการจัดการข้อมูลข่าวสารในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้มีการแยกแยะตามทฤษฎีการสื่อสาร ได้แก่ ข้อมูล (DATA) ข่าวสาร (INFORMATION), การสื่อสาร (COMMUNICATION), ผู้ส่ง (SENDER) และ ผู้รับ (RECEIVER) โดยมีกระบวนการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารภายในของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้มีการใช้วิธีการสื่อสารหลายรูปแบบ ทั้งการสื่อสารตามที่ใช้ในองค์กรโดยทั่วไป เช่น เสียงตามสาย การประชุมภายใน และระหว่าง หน่วยงาน ของโรงพยาบาล หนังสือเวียน วารสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสื่อสารด้วย เช่น วิทยุติดตามตัว วิทยุสื่อสาร อีเมล (PSV WEBMAIL) อินทราเน็ต(PSV INTRANET) ระบบบริหารและจัดการข้อมูลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ซึ่งการใช้วิธีการสื่อสารรูปแบบต่างๆ มีการพัฒนาการ ดังนี้

**อดีต** เน้นการสื่อสารด้วยเอกสารและใช้บุคลากรในการจัดส่งเป็นหลัก

**ปัจจุบัน** เริ่มนำการสื่อสาร และกระจายข้อมูลออนไลน์แบบพื้นฐานมาใช้ เช่น อีเมล ผสมผสานกับการสื่อสารแบบดั้งเดิม

**อนาคต** นำระบบการสื่อสารผ่านเครือข่ายแบบออนไลน์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบการจัดการระบบข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย ที่ได้นำมาใช้ ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นั้น ได้นำมาใช้ในหลายด้าน อาทิ ระบบบริหารและจัดการข้อมูลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เริ่มเปิดให้บริการ เดือนสิงหาคม 2551 เพื่อทดแทนระบบเดิมที่ใช้มานานกว่า 15 ปี ซึ่งใช้ครอบคลุมการทำงานทั้งในส่วนที่ให้บริการผู้ป่วยโดยตรงและในส่วน back office เช่น บัญชีบุคคล โดยมีรองรับการเก็บข้อมูลผู้ป่วยทั้งในรูปแบบของตัวอักษรและภาพ

### 2.1.2 ระบบอินทราเน็ตโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ระบบอินทราเน็ตแบ่งประเภทระบบย่อยได้แก่

1. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลต้องการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ วัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

2. ระบบสำนักงานไร้กระดาษ ระบบจองห้องประชุม ระบบลา หนังสือเวียน ขอใช้รถยนต์ ตอบแบบสอบถาม

3. ระบบรายงานความเสียหายเพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลต้องการรายงานอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่

1. ระบบอีเมล (PSV WEBMAIL) เริ่มเปิดให้บริการ เดือน ตุลาคม 2549 เป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือ ระหว่างหน่วยงาน เพื่อทดแทนระบบการส่งเอกสารเวียน สามารถช่วย ลดระยะเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2. ระบบศูนย์กลางข้อมูลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (PSV INTRANET) เริ่มเปิดให้บริการ เดือน มกราคม 2550 เป็นระบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลสำคัญของโรงพยาบาลผ่านระบบเครือข่าย ให้กับบุคลากรภายในสามารถเข้าถึงได้ง่ายและจากทุกจุดขององค์กร

3. ระบบการส่งข้อความแบบ Online (IM) ผู้ใช้จะสามารถส่งข้อความเพื่อติดต่อสื่อสารกันระหว่างแผนก ในการให้บริการ

4. ระบบ E-DOCUMENT (เอกสารอิเล็กทรอนิกส์) จัดเก็บเอกสารสำคัญต่างๆ คู่มือ วิธีปฏิบัติ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (file) ที่จะสามารถดูเอกสารได้พร้อมๆกัน จากทุกจุด ระบบความปลอดภัย ควบคุมการเข้าถึงหรือจัดพิมพ์เอกสารบางประเภท การควบคุมเวอร์ชันของเอกสาร ประหยัดกระดาษ

5. E-Learning (Electronic Learning) คือ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความหมายของ E-Learning ถูกตีความต่างกันไปตามประสบการณ์ของแต่ละคน แต่มีส่วนที่เหมือนกันคือใช้เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ โดยมีการพัฒนาตลอดเวลา ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สำหรับผู้เขียนให้ความหมายของ E-Learning ว่าเป็น "การใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตเข้ามาส่งเสริมการเรียน การสอน ให้เกิดประสิทธิผล"

6. สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) การใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อปฏิบัติงานทั่วไป งานประจำวัน อย่างเช่น การจัดการเอกสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาและแก้ไขกลุ่มข้อความ กลุ่มรูปภาพ งานทางบัญชี และ อื่น ๆ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ยังรวมถึงระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมที่สามารถใช้ประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมาย

## 2.2 การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ภายในองค์กร

การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบ อินเทอร์เน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถใช้ทั้งอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กันได้ โดยทั่วไปอินเทอร์เน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตภายนอก เพื่อสืบค้น

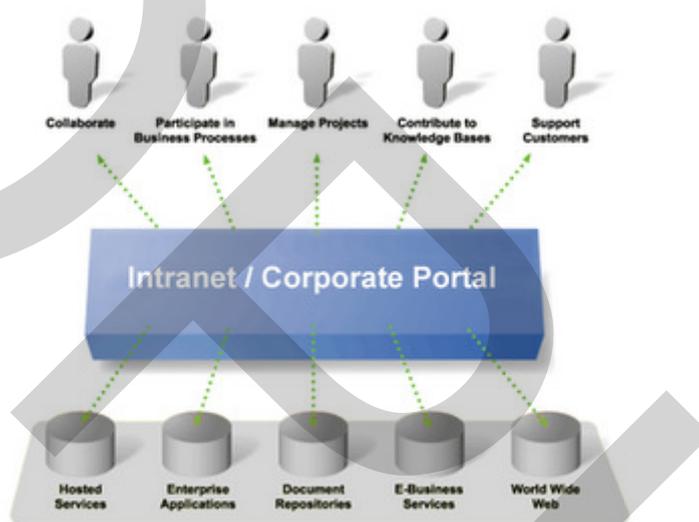
หรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการ ข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถ เรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินเทอร์เน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว และเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัวเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล หรือกระดานข่าว เป็นต้น

### 2.2.1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

วาสนา สุขกระสานติ (2540) ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตไว้ว่า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่นำเอาเทคโนโลยีระบบเปิดจากอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตลอดจนการทำงานต่างๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กรอินเทอร์เน็ต (intranet) คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กร ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะต้องใช้โปรโตคอล IP เหมือนกับอินเทอร์เน็ต สามารถมีเว็บไซต์และใช้เว็บเบราว์เซอร์ได้เช่นกัน รวมถึง E-mail ถ้าเราเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของเรากับอินเทอร์เน็ต เราก็สามารถใช้ได้ทั้ง อินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต ไปพร้อม ๆ กัน แต่ในการใช้งานนั้นจะแตกต่างกันด้านความเร็ว ในการโหลดไฟล์ใหญ่ ๆ จากเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต จะรวดเร็วกว่าการโหลดจากอินเทอร์เน็ตมาก ดังนั้นประโยชน์ที่จะได้รับจากอินเทอร์เน็ต สำหรับองค์กรหนึ่ง คือ สามารถใช้ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เวลาที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้ากับอินเทอร์เน็ต มักมีการติดตั้งไฟร์วอลล์สำหรับ ควบคุมการผ่านเข้าออกของข้อมูล ผู้ดูแลด้านความปลอดภัยในองค์กร สามารถควบคุมและจำกัดการใช้งานอินเทอร์เน็ตบางประเภท เช่น ไม่ให้เข้าไปยังเว็บไซต์ลามก หรือตรวจสอบว่าผู้ใช้งานไหนพยายามเข้าไปเว็บดังกล่าว เป็นต้น นอกเหนือจากนี้ ไฟร์วอลล์ยังป้องกันไม่ให้บุคคลภายนอกจากอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อกับเครื่อง คอมพิวเตอร์ภายในองค์กร นอกเหนือไปจากเซิร์ฟเวอร์สำหรับให้บริการซึ่งผู้บริหารเครือข่ายได้กำหนดไว้

กล่าวได้ว่าระบบอินเทอร์เน็ต ก็คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบอินเทอร์เน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถใช้ทั้งอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กันได้ โดยทั่วไปอินเทอร์เน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตภายนอก เพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่อง

แม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถ เรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินเทอร์เน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว และเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัวเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล หรือ กระดานข่าว เป็นต้น ภาพที่ 2.2 แสดงภาพอินเทอร์เน็ตภายในหน่วยงานหรือองค์กร



ภาพที่ 2.2 อินทราเน็ตภายในหน่วยงานหรือองค์กร

### 2.2.2 ภาพรวมของอินเทอร์เน็ต

องค์ประกอบของอินเทอร์เน็ตจะคล้ายคลึงกับอินเทอร์เน็ตอย่างมาก เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาใช้งานนั่นเอง โดยอินเทอร์เน็ตที่สมควรประกอบด้วย

1. การใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นโปรโตคอลสำหรับติดต่อสื่อสารภายในเครือข่าย
2. ใช้ระบบ World Wide Web และโปรแกรมบราวเซอร์ในการแสดงข้อมูลข่าวสาร
3. มีระบบอีเมลล์สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรในองค์กร รวมทั้งอาจมีระบบนิวส์กรุปส์ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคลากร
4. กรณีที่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรเข้ากับอินเทอร์เน็ต จะต้องมีการมีระบบไฟร์วอลล์ (Firewall) ซึ่งเป็นระบบป้องกันอันตรายจากผู้ไม่หวังดีที่ติดต่อเข้ามาจากอินเทอร์เน็ต โดยระบบไฟร์วอลล์จะช่วยกั้นกรองให้ผู้ที่ไม่หวังดีที่ติดต่อเข้ามาใช้งานได้เฉพาะบริการและพื้นที่ในส่วนที่

อนุญาตไว้เท่านั้น รวมทั้งช่วยป้องกันนักเจาะระบบ (Hacker) ที่จะทำการขโมยหรือทำลายข้อมูลในระบบเครือข่ายขององค์กรด้วย

เอ็กซ์ทราเน็ต หรือ เครือข่ายภายนอกองค์กร ก็คือ ระบบเครือข่ายซึ่งเชื่อมต่อภายในองค์กร (Intranet) เข้ากับระบบที่อยู่ภายนอกองค์กรโดยการเชื่อมโยงอาจเป็นได้ทั้งการเชื่อมต่อโดยตรง (Direct Link) ระหว่าง 2 จุด หรือการเชื่อมต่อแบบ เครือข่ายเสมือน (Virtual Network) ระหว่างระบบเครือข่ายอินทราเน็ต จำนวนหลายๆเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตได้

เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต เป็นเทคโนโลยีเครือข่ายที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากแนวโน้มการใช้งานเครือข่ายที่เริ่มมีการนำมาใช้ในเชิงพาณิชย์มากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งทำให้ต้องมีการเชื่อมต่อกับบุคคล และเครือข่ายภายนอกองค์กรจำนวนมาก จึงต้องมีระบบการจัดการการเชื่อมต่อเครือข่ายภายนอกที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยที่ดี

ประโยชน์ของการนำอินทราเน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นแบบสากล ผู้ใช้ระบบอินทราเน็ตสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานสากลระหว่างผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานและผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอยู่ภายนอกหน่วยงานได้

2. อินทราเน็ตใช้มาตรฐานเครือข่ายและโปรแกรมประยุกต์ได้เช่นเดียวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีใช้อย่างแพร่หลาย และผ่านการยอมรับให้เป็นมาตรฐานตามความนิยมไปโดยปริยาย โดยมีทั้งผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เลือกใช้ได้หลากหลาย

3. ช่วยให้ได้รับข่าวสารที่ใหม่ล่าสุดเสมอ เนื่องจากการจัดเก็บข่าวสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเหมือนการพิมพ์ลงกระดาษ และไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถรับข่าวสารใหม่ล่าสุดได้เสมอ

4. การลงทุนต่ำ ด้วยความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์คล้ายคลึงกับที่ใช้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกมากมายและราคาต่ำ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายการวางระบบเครือข่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนกับระบบอื่น ๆ ([www.bloggang.com](http://www.bloggang.com))

จากแนวคิดเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า เมื่อเทียบกับซอฟต์แวร์ ประเภท GroupWare โดยสามารถทำงานได้คล้ายกันทั้งนี้เนื่องจาก ซอฟต์แวร์ หลายตัวของ อินเทอร์เน็ต ที่สามารถนำมาใช้ใน อินทราเน็ต สามารถ download จากอินเทอร์เน็ต มาใช้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย ตัวอย่างเช่น Microsoft Internet Explorer

ลดปัญหาเกี่ยวกับ ฮาร์ดแวร์ เนื่องด้วย อินทราเน็ต ที่พัฒนาจาก อินเทอร์เน็ต นั้นมีแนวความคิดหลักที่ให้ระบบนี้ สามารถทำงานได้บนฮาร์ดแวร์ หลากหลายรูปแบบเช่นสามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตบนเครื่องที่ใช้ Windows, Macintosh, หรือ UNIX เป็นต้น ระบบ อินทราเน็ต

สามารถติดต่อสื่อสารกับ ฮาร์ดแวร์ เหล่านี้ได้ทั้งหมด และถ้าองค์กรใดมีระบบ Ethernet Local Area Network (LAN) อยู่แล้ว สามารถพัฒนาระบบนี้ บนเครือข่ายของปัจจุบันใช้ได้ทันที ลดปัญหาในการพัฒนาระบบ จากเดิมที่มีหลากหลายรูปแบบ หลากหลายโปรแกรม โดยองค์กร สามารถใช้เครื่องมือพัฒนาในรูปแบบเดียวคือใช้เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบของ อินเทอร์เน็ต, อินทราเน็ต เช่นภาษา Java ภาษา HTML (Hyper Text Markup Language) หรือ CGI (Common Gateway Interface) ซึ่งสามารถทำงานบน แพลตฟอร์มใดๆ ตัดปัญหาการจ้างผู้พัฒนาระบบจากหลาย แพลตฟอร์ม และการบำรุงรักษาระบบ รวมทั้งแก้ไขปัญหาระบบในภายหลังลงได้เป็นอย่างมาก ลดเวลาในการฝึกอบรมพนักงาน (Users) เนื่องจากการทำงานของ อินทราเน็ต ใช้ ไคลเอนต์ซอฟต์แวร์ เป็น เว็บเบราว์เซอร์เพียงตัวเดียว ข้อมูลทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การเรียกใช้ข้อมูลต่างๆ สามารถใช้งานบน เว็บเบราว์เซอร์เพียงตัวเดียว หากผู้ใช้งานเคยใช้งาน อินเทอร์เน็ตมาก่อนแล้วจึงไม่ต้องเรียนรู้อะไรเพิ่มเติมอีก

ข้อมูลในระบบ อินทราเน็ต จะทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากระบบของ อินทราเน็ต สามารถเชื่อมต่อกับ ฐานข้อมูลของบริษัทได้โดยตรง เมื่อเราแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูลใดๆ ข้อมูลที่ปรากฏใน อินทราเน็ต จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย และด้วยระบบนี้จะช่วยกระจายข่าวสารไปทั่วองค์กรอย่างทั่วถึงในทันที

ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นประโยชน์อีกอย่างหนึ่งของ อินทราเน็ต และช่วยในการทำงานด้าน documentation work flow รวมทั้งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ตั้งขึ้นในระบบ อินทราเน็ต สามารถเชื่อมต่อกับ ระบบอินเทอร์เน็ตได้ในทันทีถ้าต้องการ

### 2.3 การสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสาร (communication) หมายถึง “กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ได้มีการให้นิยามและความหมายของคำว่า “การสื่อสาร (communication)” ไว้อย่างหลากหลายดังนี้

Kelley, Robert ( อ้างอิงถึงใน เสนาะ ดิยาวี, 2538 : 33) ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542 : 3) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

โอกส์ แก้วจำปา (2547 : 1) กล่าวว่า “การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึงพาสัญซึ่งกันและกัน”

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547 : 115) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลกระทบต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)”

ธิดิภพ ชยธวัช (2548 : 130) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งมีความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ”

Judith R. Gordon and associates (อ้างอิงถึงใจ วันชัย มีชาติ, 2548 : 138) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร สื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร

### 2.3.1 การสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์กร

การสื่อสารได้กลายมาเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานเป็นทั้งปัจจัยและทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ถ้าหากไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการบริหารที่จะทำให้งานขององค์กรดำเนินต่อไปและช่วยในการประสานงานของหน่วยงาน ในแง่ของการบริหารองค์กรการสื่อสารทำให้เกิดความหมาย ทำให้คนคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์กร การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กรหลายอย่าง เช่น การตัดสินใจ การสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสร้าง

ความเจริญและพัฒนาองค์กร การควบคุมและประสานงาน ลักษณะของการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาในฐานะที่เป็นระบบรวม คือ การใช้การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการติดต่อกับองค์กรอื่น ๆ ในฐานะที่เป็นระบบย่อยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มการฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศการทำงาน การควบคุมสั่งงานและการสร้างความพอใจ ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคลอาจพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การร่วมประชุม การเขียนคู่มือ การร่างจดหมาย การทำสัญญา การพูดคุยในกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน และการโต้แย้ง เป็นต้น

องค์กรเป็นสถาบันที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ กันตามลักษณะของงาน แต่ก็มีลักษณะร่วมกัน คือ มีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์ มีการแบ่งงานกันทำ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและจำเป็นต้องรู้ข้อมูล การสื่อสารในองค์กรจึงต้องกระทำเพื่อหาข้อมูลที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยต้องเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร และใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรและกับบุคคลและสถาบันอื่นที่อยู่นอกองค์กรด้วย ดังนั้น การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญที่ทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินการต่อเนื่องกันและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร (เสนาะ ดิยาวี 2538 : 25-26)

#### การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหาร ที่บุคคลหนึ่งพยายามหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งมีความสำคัญดังนี้

1. เพื่อให้การวินิจฉัยสั่งการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
2. เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดี
3. เพื่อให้การควบคุมงานได้ผลดียิ่งขึ้นและก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหาร
4. เพื่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและองค์กร
5. สามารถเก็บข้อมูลและข่าวสารเป็นหลักฐานสำหรับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรเดียวกัน โดยมีจุดประสงค์ให้บุคลากรในองค์กร ได้ทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหวเพื่อชี้แจงนโยบายกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นให้เข้าใจตรงกัน

#### 2.3.2 ความจำเป็นต้องมีการสื่อสารขององค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย การสื่อสารข้อมูลระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ในหลายทิศทางตั้งแต่จากระดับบนลงสู่ระดับล่าง (Top - Down) หรือจากระดับล่างสู่ระดับบน

(Bottom up) หรือการสื่อสารระหว่างหน่วยงานในระดับเดียวกัน (Horizontal) และการสื่อสารดังกล่าวเกิดขึ้นในทุกช่วงเวลาในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และมีเทคนิคหรือเครื่องมือที่นำมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างกันอีกมากมาย เช่น การประกาศผ่านบอร์ดการส่ง E-mail การประชุมร่วมกัน การส่งรายงานให้กันและกัน เป็นต้น ในส่วนนี้จะเป็นการอธิบายของการสื่อสารในแต่ละลักษณะและยกตัวอย่างเทคนิคที่นำมาใช้ในการสื่อสารในกระบวนการต่าง ๆ การสื่อสารขององค์กร (organizational communication) คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการสรุปได้ดังนี้ (ทองใบ สุตชาติ. 2542)

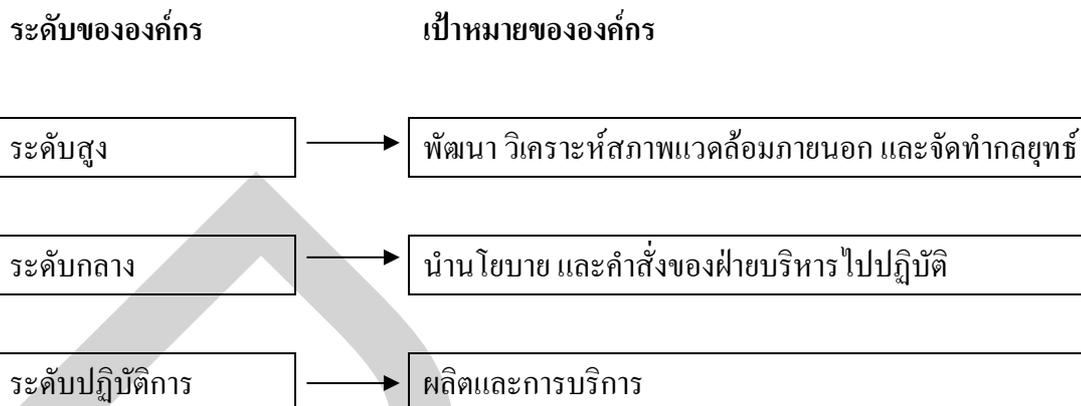
1. ลักษณะขององค์กร ในปัจจุบันทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นลักษณะใดก็ตาม ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ทำให้องค์กรต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งองค์กรต้องมีสายใยของการสื่อสาร (communication network) ที่ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหากองค์กรต้องการความได้เปรียบในเชิงแข่งขันจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการสื่อสารกล่าวคือ

1.1 ขั้นการได้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยการสังเกตสภาพการแข่งขันภายนอก ศึกษาเงื่อนไขต่าง ๆ วิเคราะห์กลยุทธ์ของกลุ่ม และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะถูกถ่ายทอดออกไป

1.2 ขั้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารมีการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากร

2. วัฒนธรรมขององค์กร ทุกองค์กรจะต้องมีวัฒนธรรมของตนเอง วัฒนธรรมประกอบด้วยบรรทัดฐาน ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และปรัชญาขององค์กร วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการสื่อสารที่แตกต่างกันด้วย ตัวอย่างเช่นองค์กรที่มีวัฒนธรรมเน้นทำงานหนักและลงทุนมาก ต้องการงานเป็นทีมและหวังผลระยะสั้นให้ความสำคัญกับตัวบุคคลและลูกค้ำ การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีลักษณะที่ทุกคนมีความสัมพันธ์กัน ไม่มีใครเป็นผู้บังคับบัญชา ดังนั้น การเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของ แต่ละองค์กรจึงมีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย

3. ระดับและเป้าหมายขององค์กร องค์กรแบ่งระดับของการบริหารออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูงซึ่งสนใจในเรื่องการพัฒนา วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร ระดับกลางจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนโยบายและคำสั่งของฝ่ายบริหารระดับสูงไปปฏิบัติ และระดับล่างจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตและการบริการขององค์กร ดังนั้น การที่องค์กรมีระดับและเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่แตกต่างกัน ภาพที่ 2.3 แสดงภาพระดับขององค์กรและ เป้าหมายขององค์กร



ภาพที่ 2.3 ระดับขององค์กรและเป้าหมายขององค์กร

4. ขนาดขององค์กร เมื่อองค์กรมีขนาดเล็ก ผู้บริหารสามารถสื่อสารได้โดยตรงกับผู้อื่น ผู้ส่งและผู้รับข้อมูลข่าวสารสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แต่เมื่อองค์กรเจริญเติบโตขึ้น และผู้บริหารมีความต้องการข้อมูลข่าวสารในการบริหารและการตัดสินใจมากขึ้น จำเป็นต้องใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการเนื่องจากผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องใช้กฎเกณฑ์ นโยบาย และระเบียบปฏิบัติเป็นเครื่องมือของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ

5. ความต้องการเป็นอิสระ ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรส่วนมีความต้องการส่วนบุคคลที่จะสื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตน เช่น ความเจริญก้าวหน้า และความต้องการเป็นอิสระ เป็นต้น

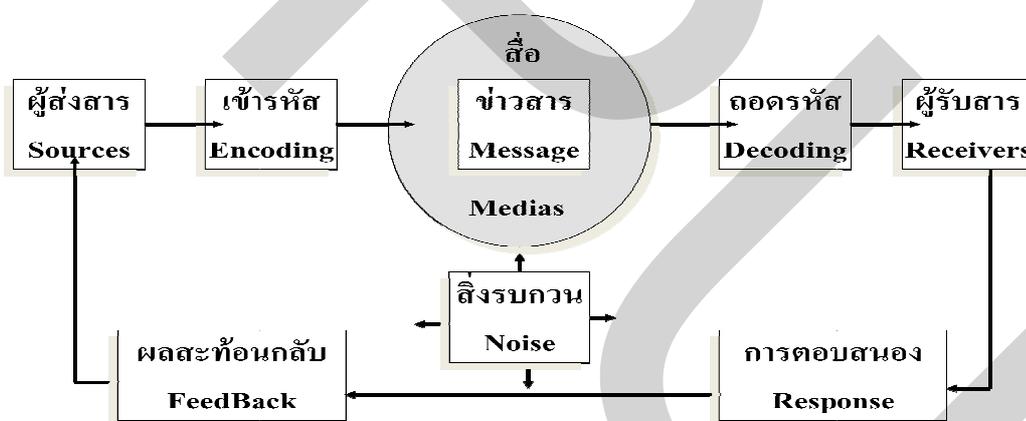
6. คุณภาพของชีวิตในงาน บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องการมีคุณภาพของชีวิตในงาน (quality of work life) มีหลายแนวทางที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของชีวิตในงาน เช่น สิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตน การปฏิบัติงานที่มีโอกาสสื่อสารกับผู้อื่น และการส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการภายในองค์กรจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระดับและเป้าหมายขององค์กร ขนาดขององค์กร ความต้องการเป็นอิสระของบุคลากร และคุณภาพของชีวิตในการทำงานของบุคลากร ดังนั้น ผู้บริหารในฐานะ ผู้นำขององค์กรและเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในองค์กร จำเป็นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และนำพา องค์กรไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ

### 2.3.3 กระบวนการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ภาพที่ 2.4 กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารโดยมีองค์ประกอบดังนี้ (ระวีวรรณ ประกอบผล, 2540)

1. ผู้ส่งสาร
2. สารที่ต้องการส่งแนวคิด+ความตั้งใจที่ส่ง
3. ช่องทาง/สื่อที่ใช้ในการส่งสาร พูด เขียน ทำทาง
4. ผู้รับสาร ความเข้าใจสารนั้น
5. ผลป้อนกลับ ปฏิกริยาของผู้รับสาร
6. สภาพแวดล้อม ภายในองค์กร- บรรยากาศ วัฒนธรรมองค์กร
7. สิ่งรบกวน อคติของผู้รับและผู้ส่งสาร



ภาพที่ 2.4 กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

### 2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสาร

1. การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข่าวสารจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ ที่มีการรับรู้ความหมายร่วมกับกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุดและมีความจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์

2. บทบาทหน้าที่ของการสื่อสาร จำแนกได้เป็นบทบาทหน้าที่ซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติ และบทบาทหน้าที่ที่ซึ่งถูกกำหนดโดยสังคม บทบาทหน้าที่การสื่อสาร มีอิทธิพลต่อบุคคลทั้งใน

### ระดับปัจเจกและระดับสังคม

3. วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสารเป็นปัจจัยหลักที่ผู้สื่อสารต้องคำนึงถึงขณะทำการสื่อสารเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปตามทิศทางที่ผู้สื่อสารต้องการและมีรูปแบบที่เหมาะสม

4. พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกลไกหลักในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและเกิดจากการเรียนรู้โดยมีปัจจัยต่างๆทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกเป็นตัวกำหนด

5. พฤติกรรมการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ กับกระบวนการทางจิตวิทยา สังคม วัฒนธรรมและได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยี นับตั้งแต่ยุควัฒนธรรมการสื่อสารด้วยการพูดเป็นต้นมา

#### แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร

1. การสื่อสารมีความหมายที่ แตกต่างกันไปตามมุมมองนักวิชาการแต่ละคนผู้ที่ศึกษาเรื่องของการสื่อสารควรเชื่อมโยงความหมายต่างๆเข้าด้วยกัน เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นภาพรวมทั้งแท้จริงของการสื่อสาร

2. การสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ใน 3 ลักษณะคือ เป็นบ่อเกิดของอารยธรรมมนุษย์เป็นการเชื่อมโยงบุคคลและสังคมและเป็นเครื่องมือและกลไกในการดำเนินชีวิต

3. บทบาทหน้าที่พื้นฐานของการสื่อสาร ได้แก่ บทบาทหน้าที่ในระดับปัจเจกบุคคล เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติมี 4 ด้าน คือ การตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพ การตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการสร้างสัญลักษณ์ให้แก่ตนเอง การตอบสนองด้านความต้องการของสังคมให้เป็นที่ยอมรับและมีส่วนร่วมในสังคม และการตอบสนองด้านอาชีพซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน

4. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เป็นตัวกำหนดทิศทางของการสื่อสารว่าจะดำเนินไปในลักษณะใดแบ่งออกได้เป็นวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

#### ผู้ส่งสาร

1. เพื่อบอกกล่าว
2. เพื่อให้ความรู้
3. เพื่อโน้มน้าวใจ
4. เพื่อสร้างความเพลิดเพลิน

#### ผู้รับสาร

1. เพื่อเข้าใจ
2. เพื่อเรียนรู้
3. เพื่อตัดสินใจ

#### 4. เพื่อแสวงหาความเพลิดเพลิน

ประเภทของการสื่อสารแบ่งตามจำนวนผู้กระทำการสื่อสาร ความเป็นไปได้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการป้อนกลับและวัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารมี 6 ประเภท คือ

1. การสื่อสารภายในบุคคล ไม่มีบุคคลเกี่ยวข้อง ไม่มีปฏิริยาตอบกลับ เพื่อคิดให้เหตุผล วิเคราะห์และประเมินผล
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสาร 2 บุคคล เป็นไปได้ที่จะมีปฏิริยาตอบกลับมากที่สุดเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. การสื่อสารกลุ่มเป็นการสื่อสาร 5-7 คน ปานกลาง - มาก (ตอบกลับ) เพื่อให้ / แลกเปลี่ยนข้อมูลกระตุ้นให้เกิดแนวคิดการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม
4. การสื่อสารองค์การเป็นกลุ่มขนาดใหญ่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของการทำงานภายในองค์การ
5. การสื่อสารสาธารณะเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล โน้มน้าวใจและให้ความบันเทิง
6. การสื่อสารมวลชน - ใหญ่ กระจายเพื่อบอกกล่าวให้ความรู้ โน้มน้าวใจและให้ความบันเทิง

#### 2.3.4 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร เป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิด ด้านการสื่อสาร และแนวคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมการสื่อสารมีความสำคัญและเป็นกลไกหลักในการดำเนินชีวิตของบุคคล ที่มีความจำเป็นและจะขาดเสียมิได้ ทฤษฎีต่างๆที่เป็นรากฐานของการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ได้แก่

1. ทฤษฎีพันธุศาสตร์มีมาแต่กำเนิด
  2. ทฤษฎีการเรียนรู้สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดพฤติกรรม
  3. ทฤษฎีความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์อธิบายได้ด้วยความรู้ความเข้าใจหรือเหตุผลของคนนั้นๆ
  4. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์เกิดขึ้นจากผลสะท้อนมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กของบุคคล
  5. ทฤษฎีบทบาทบทบาทและความคาดหวังของบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์
- พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และ พฤติกรรมการสื่อสารที่เกิดจากการเรียนรู้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านสรีระ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม และ ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ทางการสื่อสาร

### 2.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับการสื่อสาร

พฤติกรรมมนุษย์เชิงจิตวิทยา ที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสาร สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด 6 ประการ คือ แนวคิดด้านโครงสร้างนิยม แนวคิดด้านหน้าที่นิยม แนวคิดกลุ่มจิตวิเคราะห์ แนวคิดเกี่ยวกับอารมณ์และแรงจูงใจ แนวคิดการรับรู้และแนวคิดเรื่องการเรียนรู้

สังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ใน 2 ระดับ คือ อิทธิพลในระดับปัจเจกบุคคล และอิทธิพลในระดับสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออก และสะท้อนออกมาให้เห็นจากวิถีการดำเนินชีวิต ของมนุษย์ในลักษณะต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน แม้แต่ในกิจกรรมที่เป็นการสื่อสารขั้นพื้นฐาน เช่น การรับรู้ และการสร้างความสัมพันธ์ เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์แบ่งได้เป็น 3 ยุค ได้แก่ เทคโนโลยีการสื่อสารในยุควัฒนธรรมการสื่อสารแบบการพูด เทคโนโลยีการสื่อสารในยุควัฒนธรรมการสื่อสาร แบบการเขียนเริ่มเมื่อมีการสร้างตัวอักษรในกรีก ก่อนปี ค.ศ. 720 เทคโนโลยีการสื่อสารในยุควัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ การทำงานของตัวนำไฟฟ้า เริ่มจากโทรเลข ค.ศ. 1877 ฉายภาพยนตร์เรื่องแรก ค.ศ.1903 การสาธิตระบบวิทยุกระจายเสียงครั้งแรก ค.ศ. 1906 การแพร่ภาพวิทยุโทรทัศน์ครั้งแรก ค.ศ. 1939 และถือกำเนิดคอมพิวเตอร์ ค.ศ.1946

## 2.4 ทฤษฎีความพึงพอใจ

### 2.4.1 ภาพรวมความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman 1973)

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 775) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข เป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อ คอมพิวเตอร์ ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม วัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ จิตติมา พุทธเจริญ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผล

สัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจจากรูปแบบเว็บเพจที่มีการนำเสนอต่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและต้องการทราบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อรูปแบบเว็บเพจทั้ง 2 รูปแบบคือ เว็บเพจแบบเนื้อหาเลื่อนลงในหน้าเดียว (scrolling) และแบบเนื้อหาเปลี่ยนทีละหน้า (page to page) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม จังหวัดสระบุรี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2543 จำนวน 120 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 60 คน โดยให้กลุ่มทดลอง A เรียนจากเว็บเพจแบบเนื้อหาเลื่อนลงหน้าเดียว และกลุ่มทดลอง B เรียนจากเว็บเพจแบบเนื้อหาเปลี่ยนทีละหน้า ผลการวิจัยพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบเว็บเพจทั้งสองรูปแบบในระดับมาก การวิจัย ของจิตติมา พุทธเจริญ ดังกล่าวแสดงว่าในรูปแบบการนำเสนอทั้งสองแบบล้วนแล้วแต่ให้ผลถึงความพึงพอใจ ในการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในระดับสูงทั้งสิ้นซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้คือความพึงพอใจด้านรูปแบบ

ชรีพร ภูมา (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (school net) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลประชากรที่ศึกษาเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 จากโรงเรียนที่มีความถี่ในการใช้งานเครือข่าย school net มากที่สุด 10 โรงเรียนแรกจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับ ความพึงพอใจใน การใช้ประโยชน์จากบริการดังกล่าวด้วย การวิจัยของชรีพร ภูมา ดังกล่าวแสดงว่าความถี่ในการใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง และความคาดหวังมีผลต่อความพึงพอใจซึ่งตัวแปรดังกล่าวถูกใช้เป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหส์ดี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคล ที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคล ได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลาแรงกาย แรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตน ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวม และสรุปของมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงินสิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการต่างๆซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจ และสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบการ

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมาก สามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบและแสดงความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล ได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

#### 2.4.2 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญ ของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆและเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้

ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไรเป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ (กาญจน แก้วเทพ, 2547 : 306-307)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ จากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่างๆ ของการมีโอกาสดูรับสารจากสื่อมวลชน และก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษากระบวนการรับสาร ซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพล ของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่าผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรเทาความต้องการของตน (Katz, Blumler, & Gurevitch : 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (Katzetal:1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (social and psychological origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป
2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจให้ความหมาย สำคัญกับการเลือก การรับรู้ และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก หัวใจสำคัญ ของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้ คือ ผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง (McQuail, 1994, : 318)ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (motivation theory) ของ Maslow (1970, : 80 -81) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น จะเป็นสิ่งจูงใจแทนและมาสโลว์ได้ลำดับขั้น ความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น5ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย ( physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ( safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ( belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคมเป็นที่ยอมรับเป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง ( self- actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Bass (1977 : 142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหาร หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ภิญโญ สาร (2541: 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน ที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุเช่นเงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้นและโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกร่วมกันให้เกิดขึ้นกับครูทั้งหลาย ว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียน หรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยด้านพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ดารณี ทั้งไพศาล (2547) วิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสารและการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในชีวิตประจำวัน ของคนกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับการรับรู้ความสัมพันธ์ของการเปิดรับและการรับรู้ของเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในชีวิตประจำวัน

ผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงอายุ 26-35 ปี ชมสื่อโทรทัศน์มากที่สุดและเปิดรับข่าวสารด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์จากสื่อมวลชนปานกลาง สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจในระดับต่ำ เพศและอายุมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อมวลชน แต่การศึกษา อาชีพ รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ สรุปว่าลักษณะทางประชากรบางปัจจัยก็มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับ และบางปัจจัยก็มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับ และบางปัจจัยก็ไม่สัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อมวลชนเช่นกัน

เวชยันต์ ประทุมชาติ (2545) วิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมของข้าราชการทหารเรือเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีสถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการพลเรือนในสังกัดสถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูง มีความพร้อมในการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ชศ เหล่า รายได้ เป็นต้น และปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น แรงจูงใจ การสนับสนุนจากหน่วยงาน เป็นต้น

วานิส เพียนอก (2544) ศึกษาสภาพและปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาหลายประการ เช่น ความรู้ของบุคลากรที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ขาดการ

ฝึกอบรมให้ผู้ใช้ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ อุปกรณ์ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย ขาดงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

จิตร์รัตน์ พุทธิสารชัย (2544) ศึกษาพฤติกรรมการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิจัยปัจจัยด้านระดับความรู้ ปริมาณการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า เพศต่างกัน มีปริมาณการ ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปริมาณการ ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการได้รับประโยชน์จากการบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ได้รับประโยชน์จากการบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ผดุงพล เกียรติพันธุ์สไต (2541) ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี Intranet ในการบริหารองค์การ กรณีศึกษา บริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า การใช้เทคโนโลยี Intranet ทำให้การบริหารองค์การมีประสิทธิภาพ ก่อผลดีต่อการสื่อสาร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และข้อมูลที่ได้จากเครือข่ายอินทราเน็ต เป็นข้อมูลที่ต้องการ เชื่อถือได้ ทันสมัย สอดคล้องกับเหตุการณ์ และจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ช่วยให้การงานบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ ได้เสนอแนะให้มีการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินทราเน็ต E-learning ให้พนักงานเรียนรู้/พัฒนาด้วยตนเอง ตามหลัก Learning on Demand เพื่อนำองค์กรสู่การเป็น Learning Organization

(Githen, S. , 1996) วิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านตัวกลาง คอมพิวเตอร์ของชายและหญิง เรื่อง "Gender Styles in Computer-mediated Communication" พบว่า ชายและหญิงมีรูปแบบการสื่อสารและใช้การสื่อสารด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน

รัตนา เกษธนาชัยกุล (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน กับความทันสมัยของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่ประชาชนเปิดรับข่าวสารมากที่สุด ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ สรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จะแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร ซึ่งจะมีการยอมรับและคามต้องการแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความถี่ในการใช้งาน ช่วงเวลาและระยะเวลาการใช้งาน ลักษณะและปริมาณการใช้งาน และการใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งยังมีปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันด้วย

## 2.5.2 งานวิจัยด้านการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทั้งศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ พบว่า นักศึกษาส่วนมากมีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ โดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยใช้เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ตามที่ต้องการ แต่นักศึกษาที่ความพึงพอใจมากที่สุดในการใช้เว็บไซต์ เพื่อศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ตามที่ต้องการ และนักศึกษามีปัญหาการใช้เว็บไซต์ในระดับน้อย โดยต้องการให้พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์มากที่สุด คือ การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย (update) อยู่เสมอ

วชิระ ดุ่นสกุล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้ E-mail ในการสื่อสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในบริษัทระดับมาก โดยที่พึงพอใจว่า มีประสิทธิภาพในการติดต่อกันภายในมากที่สุด รองลงมา คือ เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสะดวกในการใช้ ตามลำดับและผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า

1. เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน และอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต
2. การศึกษา ตำแหน่งและอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจแต่เพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
3. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต (ระยะเวลาการใช้งานและลักษณะการใช้งาน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

นิชดา เตรียมชัยศรี (2542) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่มากที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า

1. อายุ ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่ายแตกต่างกันมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างกัน แต่ตำแหน่งงานและอายุงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน

2. อายุ อยุงาน ลักษณะงานและระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน แต่เพศและตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

3. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สุภัทรา พันธุ์จันทร์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารความพึงพอใจและความคิดเห็นของเยาวชน ที่มีต่อวารสารและนิตยสาร ในโครงการส่งเสริมผลงานสื่อมวลชนดีเด่นเพื่อเยาวชน โดยศึกษาวารสารและนิตยสารดีเด่นในโครงการนี้ จำนวน 6 เล่ม ได้แก่ อนุสาร อ.ส.ท. สารคดีศิลปวัฒนธรรม สกุลไทย มติชนบท เทคโนโลยี ชาว บ้าน และ Update ผลวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ของตัวแปรลักษณะทางประชากร พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาความถี่แลเวลาในการเปิดรับวารสารและนิตยสาร อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เปิดรับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ และเวลาในการเปิดรับวารสารและนิตยสารส่วน ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เปิดรับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่และเวลาในการเปิดรับวารสารและนิตยสาร สำหรับความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านพฤติกรรมความพึงพอใจ พบว่าระยะเวลาความถี่และเวลาในการเปิดรับวารสารและนิตยสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในรูปแบบของวารสารและนิตยสาร

ปิยนุช เกตกะโกมล (2540) ทำการศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรขนาดใหญ่ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน อยุงาน และค่างาน แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน และความพึงพอใจในปริมาณเนื้อหาจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ภายในองค์กรมากจะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมาก

สรุปผลการวิจัย เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และ ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ยังไม่สามารถสรุปผลการศึกษา ได้อย่างชัดเจนและเช่นเดียวกันว่า ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เพราะว่าผลการวิจัยที่นำมาศึกษา พบว่า ไม่ได้ผลเหมือนกันทุกตัวแปร หรือไม่ได้ผลเหมือนกันทุกงานวิจัย

### 2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารโดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

เนลสัน (Nerissa Nelson : 2000) ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(CMC) สรุปได้ว่า

1. มีการใช้ CMC ภายในองค์กรเพิ่มขึ้นแต่ CMC ไม่ได้ทำให้ลำดับชั้นการบังคับบัญชา เปลี่ยนแปลง แต่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณควบคุมน้อยลงเป็นการให้อำนาจและเพิ่มคุณค่าแก่พนักงาน

2. เทคโนโลยีทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน อย่างเสรีในทุกระดับขององค์กรโดยมีการรับ และใช้ข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นแตกต่างกันไป แต่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร ดังนั้น CMC จึงไม่ได้ทำให้เกิดประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน

วิทเมอร์และเคทซ์แมน (“Witmer, D. F. & Katzman, S. L., 1997) ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างในการสื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication : CMC) ระหว่างเพศชายและหญิง สรุปว่า ผู้หญิงใช้รูปภาพในการสื่อสาร และใช้ภาษาที่ท้าทายและช่วยมากกว่าผู้ชาย ทั้งนี้ สาเหตุอาจเป็นเพราะ ผู้หญิงรู้สึกปลอดภัยในการสื่อสารในสภาพแวดล้อมของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ไม่ต้องเปิดเผยตัวตน

เทรวินและเวบสเตอร์ (Trevino and Webster, 1992) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การประเมินค่าการสื่อสารผ่านระบบ E-mail และ Voice Mail ในพนักงานของ บริษัทด้านการดูแลสุขภาพแห่งหนึ่ง พบว่า

1. ผู้ใช้ที่สื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (CMC) มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ E-mail และมีปริมาณการใช้ E-mail เพิ่มขึ้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อ CMC หรือสิ่งที่กระตุ้นในคนนิยมใช้ CMC ได้แก่

- ความสามารถในการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์โดยใช้ CMC
- ความสนใจของผู้ใช้ที่มุ่งไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ทำให้นิยมใช้ CMC เพราะ CMC สามารถดึงดูดความสนใจการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ได้ดี

- ความอยาก رؤ้อยากเห็นของผู้ใช้ ที่จะถูกกระตุ้นระหว่างที่มีการสื่อสาร ซึ่งการกระตุ้นเกิดขึ้นโดยลักษณะของคอมพิวเตอร์ เช่น สี เสียง ภายเคลื่อนไหว

- การมีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารเป็นสิ่งที่น่าสนใจโดยตัวของมันเองทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและรู้สึกสนุกกับการใช้ CMC

สรุปจากงานวิจัยต่าง ๆ ในเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) พบว่า ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้ CMC ได้แก่ ความสนใจ ความอยาก رؤ้อยากเห็น ความเชื่อมั่นและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกลุ่มที่สนใจในเรื่องที่เหมือนกัน ฯลฯ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อ

พัฒนาศักยภาพของตนเอง นอกจากนี้ CMC ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างเสรีในทุกระดับขององค์กร สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าของ CMC จึงทำให้พฤติกรรม การสื่อสารภายในองค์กรเปลี่ยนแปลง แต่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งแนวคิดเรื่อง CMC นี้สามารถนำไปอธิบายผลการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา : ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า” ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการมีดังต่อไปนี้

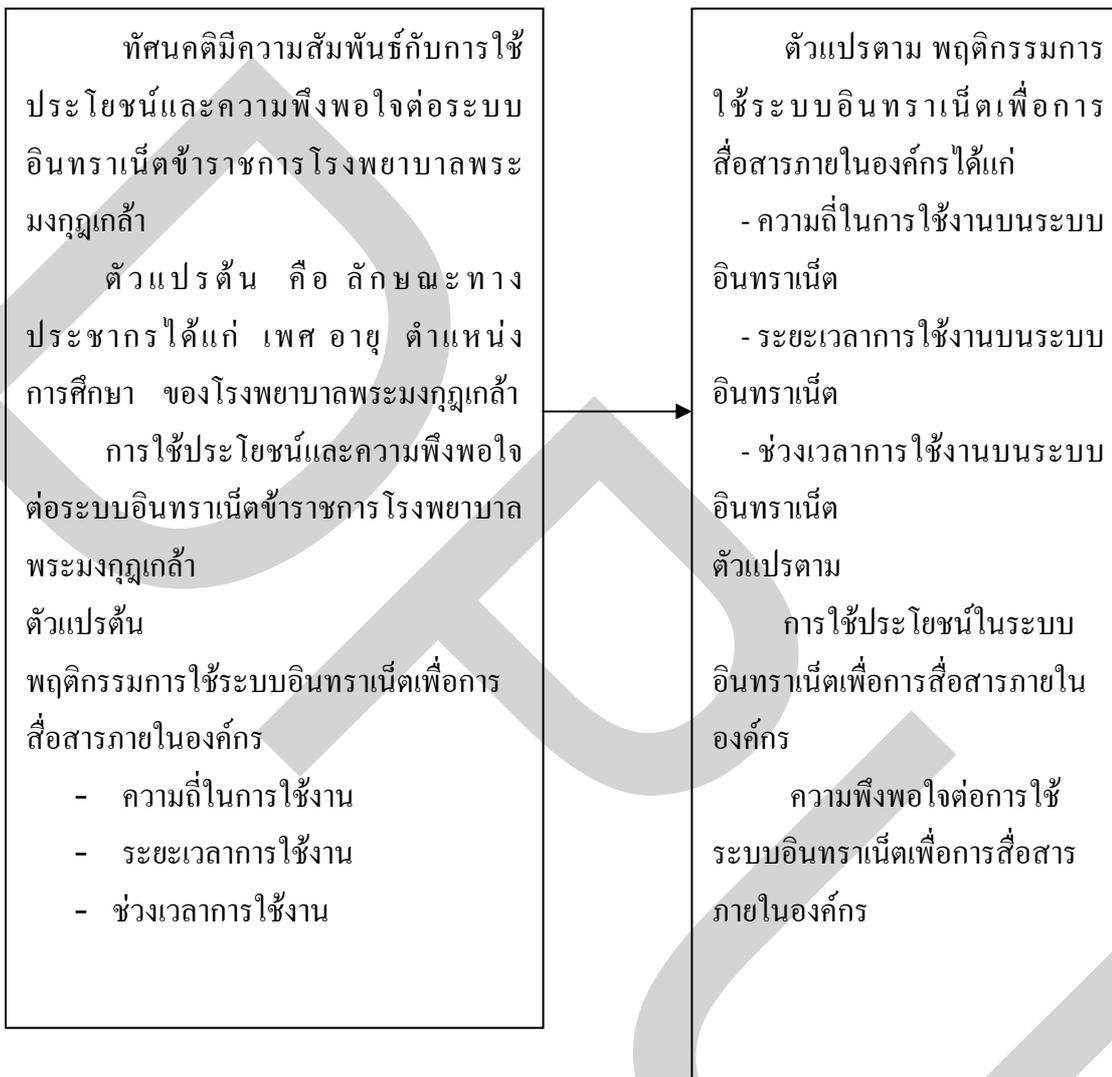
1. กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. กำหนดประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. เก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลและเขียนรายงานค้นคว้าอิสระ

#### 3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา ความหมาย และการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดัง ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### ตัวแปรต้น

### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 3.3 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 3259 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 358 คน สุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 358 คน เมื่อความน่าเชื่อถือได้ของการเลือกตัวอย่างเท่ากับ ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ + ร้อยละ 5 ดังนั้น จึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 358 ตัวอย่างในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 125)

การสุ่มตัวอย่างดังกล่าวของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในแต่ละระดับจะได้ตามตารางที่ 3.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร	1523	231
ข้าราชการทหารชั้นประทวน	1736	127
รวม	3259	358

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการที่จะศึกษาเชิงสำรวจซึ่งจะใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 358 ชุด เป็นเครื่องมือเพื่อการเก็บข้อมูล ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีจำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 การใช้ประโยชน์ของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีจำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด มีจำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด มีจำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย ได้แก่

ระดับมากที่สุด	เท่ากับ	5
ระดับมาก	เท่ากับ	4
ระดับปานกลาง	เท่ากับ	3
ระดับน้อย	เท่ากับ	2
ระดับน้อยที่สุด	เท่ากับ	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการคำนวณระดับคะแนนของการประมาณค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่ากัน โดยแบ่งอันตรภาคชั้นเป็น 5 ระดับ (พินิตา, 2546 : 311) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังสมการที่ 3.1

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (3.1)$$

แทนค่า ในสมการที่ 3.1

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

โดยขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อนำทฤษฎีและแนวคิด มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. พิจารณาปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อสรุปถึงปัจจัยต่างๆที่จะใช้ในการศึกษา และเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ดังมีรายนามต่อไปนี้ดังนี้

4.1 ผศ. ดร.ประจักษ์ บุญไชยอภิสิทธิ์ ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

4.2 ดร.ราชนันท์ เหล็กกล้า อาจารย์พิเศษ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

4.3 พันโทหญิง วิมลรัตน์ ภิญโญชนม์ หัวหน้าส่วนเงินรายรับสถานพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

5. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2547 : 447-454)

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ดังสมการที่ 3.2

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_T^2} \right] \quad (3.2)$$

โดยที่

$\alpha$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้วัด

$S_i^2$  คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้แต่ละข้อ

$S_T^2$  คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากคำถามทุกข้อ

$N$  คือ จำนวนข้อคำถาม

$N$  คือ จำนวนผู้ตอบ (จำนวนชุดของแบบสอบถาม)

ซึ่งค่าอัลฟาจะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 ชุด ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

2. แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา : ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในครั้งนี้ ใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation) ระดับความพึงพอใจ

และ การวิเคราะห์หาค่าสถิติเชิงอนุมานที่ใช้บรรยายถึง พฤติกรรม ความพึงพอใจ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา : ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่ T – test, One – Way Anova และ Chi – Square test สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

### 3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยสรุปได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

กิจกรรม	เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง	←→							
2. สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล		←→						
3. เก็บรวบรวมข้อมูล				←→				
4. การวิเคราะห์ข้อมูล					←→			
5. สรุปผลและเขียนรายงาน							←→	

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อระบบ อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทางผู้วิจัยได้ ใช้แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จำนวน 358 ตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสามารถนำเสนอในรูปแบบของตารางร้อยละและทดสอบความสัมพันธ์ และ ตารางทดสอบค่าเฉลี่ย โดยได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็น คำถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 การใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร ในองค์กร

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นง่ายแก่การเข้าใจ ทางผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรดังนี้

$\bar{X}$	แทนด้วย	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทนด้วย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\chi^2$	แทนด้วย	ค่าไคสแควร์ (Chi Square)
df	แทนด้วย	ค่า degree of freedom
P-Value	แทนด้วย	ค่าความน่าจะเป็น (ระดับนัยสำคัญที่ 0.05)

#### 4.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สรุปได้ดังตารางที่ 4.1 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	95	26.5
หญิง	263	73.5
รวม	358	100.0
2. อายุ		
21-30 ปี	60	16.8
31-40 ปี	142	39.7
41-50 ปี	144	40.2
51-60 ปี	12	3.4
รวม	358	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	149	41.6
สมรส	193	53.9
หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่	16	4.5
รวม	358	100.0
4. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	6.1
ปริญญาตรี	205	57.3
สูงกว่าปริญญาตรี	131	36.6
รวม	358	100.0

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ตำแหน่ง		
นายทหารชั้นสัญญาบัตร	127	35.5
นายทหารชั้นประทวน	231	64.6
<b>รวม</b>	<b>358</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 358 ชุด ซึ่งประกอบไปด้วย

1. เพศ พบว่าผู้ที่ใช้การสื่อสาร ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาเป็นเพศ ชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุ พบว่าผู้ที่ใช้การสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

2. สถานภาพ พบว่าผู้ที่ใช้การสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต ๆ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 และสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

3. ระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่ใช้การระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาเป็น สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

4. ตำแหน่ง พบว่าผู้ที่ใช้การสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ผู้ใช้จะเป็นนายทหารชั้นประทวน มากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 และรองลงมาคือ นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

#### 4.2 พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาการใช้งานบนอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต สรุปได้ดังตารางที่ 4.2 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต</b>		
น้อยกว่า 1 วัน ต่อสัปดาห์	4	1.1
1-2 วัน ต่อสัปดาห์	5	1.4
3-4 วัน ต่อสัปดาห์	31	8.7
ทุกวัน	318	88.8
<b>รวม</b>	<b>358</b>	<b>100.0</b>
<b>2. ระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต</b>		
น้อยกว่า 30 นาที	69	19.3
30-60 นาที	127	35.5
1 ชั่วโมงขึ้นไป - 2 ชั่วโมง	24	6.7
มากกว่า 2 ชั่วโมง	138	38.6
<b>รวม</b>	<b>358</b>	<b>100.0</b>
<b>3. ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต</b>		
ก่อนเวลาทำงาน ก่อน 8.00 น.	50	14.0
เวลาทำงาน ระหว่าง 8.30-12.00 น.	178	49.7
พักเที่ยง 12.00-13.00น.	34	9.5
เวลาทำงาน 13.00-16.00 น.	62	17.3
หลังเวลาเลิกงาน หลัง 16.30น.	34	9.5
<b>รวม</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 358 ชุด ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตทุกวันจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 รองลงมาเป็น 3-4 วัน/สัปดาห์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 รองลงมา 1-2 วัน/สัปดาห์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และ น้อยกว่า 1 วัน ต่อสัปดาห์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

2. ระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมา 30-60 นาที จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และ 1 ชั่วโมงขึ้นไป- 2 ชั่วโมง มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

3. ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เวลาทำงาน ระหว่าง 8.30-12.00 น. จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาเป็น เวลาทำงาน 13.00-16.00 น.จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาเป็น ก่อนเวลาทำงาน ก่อน 8.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมาเป็น พักเที่ยง 12.00-13.00 น. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และ หลังเวลาเลิกงาน หลัง 16.30น.จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของปริมาณการใช้งานตามพฤติกรรมใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้งานบน ระบบอินเทอร์เน็ต	ปริมาณการใช้งาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การติดต่อภายใน					
1) รับส่ง E-Mail	29.1	<b>38.8</b>	22.6	6.7	2.8
2) กระดานสนทนา/กระดานถามตอบ	4.2	10.1	<b>34.6</b>	30.2	20.9
3) หนังสือเวียน	9.2	21.5	<b>30.4</b>	24.6	14.2
การบริหารจัดการ					
4) การจองยานพาหนะ (e-Car)	2.2	14.5	25.4	24.0	<b>33.8</b>
5) การลา (e-Office)	9.8	10.9	<b>37.2</b>	34.9	7.3
6) การ download แบบพิมพ์ (e-Form)	5.9	17.9	<b>37.7</b>	29.1	9.5
7) การเบิกค่ารักษาพยาบาล	5.3	16.8	31.6	<b>32.4</b>	14.0
8) การจองห้องประชุม	3.4	5.3	8.1	19.6	<b>63.7</b>
การเรียนรู้					
9) การอบรม (e-Learning)	2.5	12.6	<b>45.3</b>	27.4	12.3
10) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library)	1.4	8.4	<b>34.9</b>	32.7	22.6
11) การสอนงานทาง VDO Conference	2.2	11.2	<b>29.6</b>	11.2	2.2
การค้นหาข้อมูลข่าวสาร					
12) ระเบียบต่างๆของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	12.8	<b>39.7</b>	33.2	7.5	6.7
13) ระบบค้นหาข้อมูลเจ้าหน้าที่	5.0	17.3	<b>43.3</b>	23.5	10.9
14) ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	4.7	28.5	<b>44.4</b>	14.0	8.4

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้งานบน ระบบอินเทอร์เน็ต	ปริมาณการใช้งาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การปฏิบัติงาน 15) ระบบกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน (e-Supervision)	29.9	11.2	7.5	18.2	<b>33.2</b>
16) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	2.8	12.0	24.0	12.0	<b>36.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายใน

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบ e-Mail มากที่สุด ซึ่งมีปริมาณการใช้งานระดับมาก ร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ กระดานสนทนา / กระดานถามตอบ มีปริมาณการใช้งานระดับ ปานกลาง ร้อยละ 34.6 และหนังสือเวียน มีปริมาณการใช้งานระดับปานกลาง ร้อยละ 30.4

2. การบริหารจัดการ

กลุ่มตัวอย่างใช้การ Download แบบพิมพ์ (e-Forms) มากที่สุด โดยมีปริมาณการใช้งานระดับปานกลาง ร้อยละ 37.7 รองลงมา คือ การลา e-Office มีปริมาณการใช้งานระดับปานกลาง ร้อยละ 37.2 และการเบิกค่ารักษาพยาบาล มีปริมาณการใช้งานระดับน้อย ร้อยละ 32.4

3. การเรียนรู้

กลุ่มตัวอย่างใช้การอบรม (e-Learning) มากที่สุด ปริมาณปานกลาง ร้อยละ 45.3 รองลงมา คือ ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) ปริมาณการใช้ระดับปานกลาง ร้อยละ 34.9 และการสอนงานทางไกล (VDO Conference) ปริมาณการใช้ระดับปานกลาง ร้อยละ 29.6

4. การค้นหาข้อมูลข่าวสาร

กลุ่มตัวอย่างมีการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ระเบียบต่างๆของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยมีปริมาณการใช้งานระดับมาก ร้อยละ 39.7 รองลงมา คือ ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มี

ปริมาณการใช้ระดับปานกลาง ร้อยละ 44.4 และระบบค้นหาข้อมูลเจ้าหน้าที่ โดยมีปริมาณการใช้ระดับปานกลาง ร้อยละ 43.3

#### 5. การปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีปริมาณการใช้งานระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.1 และระบบ กำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน (e-Supervision) ร้อยละ 32.2

### 4.3 การใช้ประโยชน์ต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ โรงพยาบาล พระ มงกุฎเกล้า

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ต

การใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
1. ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	3.54	1.15	มาก
2. ใช้ในการบริหาร/สั่งการตามสายบังคับบัญชา	2.52	0.95	ปานกลาง
3. ใช้บริหารงานด้านบุคลากร	2.46	0.91	น้อย
4. ใช้บริหารงานด้านการเงิน	2.44	1.07	น้อย
5. ใช้บริหารงานด้านสถานที่และยานพาหนะ	2.27	1.08	น้อย
6. ใช้เพิ่มพูนความรู้ด้านการรักษาพยาบาล	3.55	0.97	มาก
7. ใช้เพื่อเรียนรู้และเพิ่มทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่	3.66	0.9	มาก
8. ใช้ค้นหาข้อมูล/สถิติ/รายงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	3.33	1.11	ปานกลาง
9. ใช้เพื่อตรวจสอบ/การกำกับดูแลผู้ป่วย	3.22	1.51	ปานกลาง
10. ใช้เพื่อทราบทิศทางและนโยบายขององค์กร	3.28	0.89	ปานกลาง
11. ใช้เพื่อทราบข่าวสาร/กิจกรรมขององค์กร	3.58	0.84	มาก
12. ใช้เพื่อ Download แบบฟอร์ม/โปรแกรม	3.21	1.09	ปานกลาง
13. ใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	2.64	1.08	ปานกลาง
รวม	3.05	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เฉลี่ยโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในระบบ อินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตที่มากที่สุด คือ ใช้เพื่อเรียนรู้และเพิ่มทักษะที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือ ใช้เพื่อทราบ ข่าวสาร/กิจกรรมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.58) และด้านการรักษาพยาบาล (3.55) อย่างไรก็ตามกลุ่ม ตัวอย่างมีการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อบริหารงานด้านสถานที่และยานพาหนะน้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.27)

#### 4.4 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
1. รูปแบบและการนำเสนอ	3.55	0.68	มาก
2. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน	3.51	0.72	มาก
3. ประหยัดเวลา	4.06	3.14	มาก
4. ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูลข่าวสาร	3.84	0.72	มาก
5. ลดกระดาษในสำนักงาน	3.82	0.81	มาก
6. ความสมบูรณ์/น่าเชื่อถือของข้อมูล	3.52	0.64	มาก
7. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสาร	3.55	0.71	มาก
8. ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	3.61	0.71	มาก
9. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงิน	3.22	0.73	ปานกลาง
10. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านบุคลากร	3.14	0.84	ปานกลาง
11. ประสิทธิภาพในการจัดการด้านสถานที่/ยานพาหนะ	3.08	0.94	ปานกลาง
12. ประสิทธิภาพในการตรวจสอบ/กำกับดูแลผู้ป่วย	3.47	1.16	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
13. การสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร	3.4	0.86	ปานกลาง
14. การเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.15	0.74	มาก
เฉลี่ยรวม	4.06	3.14	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดประเด็นที่ว่า การเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ประหยัดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.06) และลดค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.84) แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเรื่องประสิทธิภาพในการจัดการด้านสถานที่/ยานพาหนะ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08)

#### 4.5 ปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. ความล่าช้าของระบบ	197	55.0
2. ระบบเครือข่ายขัดข้อง	166	46.4
3. พื้นที่ของตู้รับจดหมาย (e-Mail) ไม่เพียงพอ	149	41.6
4. ขาดความรู้และทักษะในการใช้	60	16.8
5. หัวข้อที่ต้องการใช้งานไม่พบหรือหายาก	60	16.8

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
6. ข้อมูลไม่ทันสมัย	60	16.8
7. อื่นๆ		
7.1 ต้องดาวน์โหลดโปรแกรม Anti-Virus บ่อยๆ	1	0.13
7.2 ข้อมูลบนระบบบางอย่างไม่สะดวกในการนำไปใช้งานได้แก่		
- ข้อมูลบางระบบจำกัดผู้ใช้งาน	4	0.52
7.3 ข้อมูลบนระบบผิดพลาด	3	0.39
7.4 ข้อมูลบนระบบยังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	3	0.39
7.5 ข้อมูลของหน่วยงานย่อยบางแห่งซ้ำซ้อนกัน	3	0.39
7.6 จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	3	0.39

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาครั้งนี้ มีปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรเรื่องความล่าช้าของระบบมากที่สุด ร้อยละ 55.0 รองลงมา คือ ระบบเครือข่ายขัดข้อง ร้อยละ 46.4 และพื้นที่ของผู้รับจดหมาย (e-Mail) ไม่เพียงพอ ร้อยละ 41.6

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของสาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

สาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. คอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพต่ำ	130	36.3
2. สมรรถนะของระบบเครือข่ายไม่สามารถรองรับการใช้งาน	110	30.7
3. นโยบายขององค์กรในการให้บริการบนระบบอินเทอร์เน็ต	132	36.9
4. ไม่มีคู่มือแนะนำการใช้งาน	78	21.8

## ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
5. จัดแบ่งประเภท/หัวข้อการใช้งานไม่ชัดเจน ไม่สื่อความหมาย	105	29.3
6. ปรับปรุงข้อมูลล่าช้า	130	36.3
7. อื่นๆ		
7.1 โปรแกรม Anti-Virus	1	0.14
7.2 ระบบการป้องกันทำให้การทำงานไม่คล่องตัว	8	1.13
7.3 บันทึกรหัสข้อมูลบนระบบขาดประสิทธิภาพ เช่น ผิดพลาด ขาดหาย	3	0.42
7.4 ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นบนระบบอินทราเน็ตอย่างเสรี	5	0.71
7.5 ไม่ให้พื้นที่การใช้งานของผู้รับจดหมายอย่างเพียงพอ	6	0.85
7.5 ข้อมูลของหน่วยงานย่อยบางแห่งซ้ำซ้อนกัน	3	0.39
7.6 จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	3	0.39

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า สาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ต คือ นโยบายขององค์กรในการให้บริการบนระบบอินทราเน็ต ร้อยละ 36.9 รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพต่ำและการปรับปรุงข้อมูลล่าช้า ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 36.3

#### 4.6 การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานมี 3 ข้อ ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
2. ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
3. ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

#### 4.6.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ลักษณะทางประชากรกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

##### 1) เพศ

Ho: เพศของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H1: เพศของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ความถี่ในการใช้งานบนระบบ อินทราเน็ต	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3-4 วัน/1-2วัน/น้อยกว่า 1 วัน ต่อสัปดาห์	11	3.07	29	8.11	40	11.18
ทุกวัน	84	23.46	234	65.36	318	88.82
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>26.53</b>	<b>263</b>	<b>73.47</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 2.011, df = 3, sig = .570

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต คือ ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 88.82 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบอินทราเน็ต ทุกวัน ร้อยละ 65.36 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่มีการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตทุกวัน ร้อยละ 36.46 เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า เพศ มีผลต่อความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายใน

## 2) อายุ

Ho: อายุของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H1: อายุของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ความถี่ในการใช้งานบนระบบ อินทราเน็ต	เพศ					
	31-40ปี/21-30ปี		51-60ปี/41-50ปี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3-4 วัน/1-2วัน/น้อยกว่า 1 วัน ต่อสัปดาห์	10	2.8	30	8.38	40	11.18
ทุกวัน	192	50.63	126	35.19	318	88.82
รวม	202	53.43	156	43.57	358	100

Chi-square = 46.154, df = 9, sig = .000

จากตารางที่ 4.9 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต คือทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 88.82 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 50.63 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 35.19

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์พบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า อายุมีผลต่อความถี่ ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

## 3) ตำแหน่ง

Ho: ตำแหน่งของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H1: ตำแหน่งข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ความถี่ในการใช้งานบนระบบ อินทราเน็ต	ตำแหน่ง					
	นายทหารชั้น สัญญาบัตร		นายทหารชั้น ประทวน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3-4 วัน/1-2วัน/น้อยกว่า 1 วัน ต่อสัปดาห์	16	4.47	24	6.71	40	11.18
ทุกวัน	111	31.00	207	57.82	318	88.82
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>35.47</b>	<b>231</b>	<b>64.53</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 46.154, df = 9, sig = .000

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต คือ ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 88.82 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งนายทหารชั้นประทวน มีการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 57.82 และกลุ่มตัวอย่างที่ตำแหน่ง นายทหารชั้นสัญญาบัตร มีการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 31

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์พบว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า ตำแหน่งไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการศึกษาภายในองค์กร

#### 4) การศึกษา

Ho: การศึกษาของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการศึกษาภายในองค์กร

H1: การศึกษาของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการศึกษาภายในองค์กร

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

ความถี่ในการใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ต	การศึกษา					
	ปริญญาตรี/ต่ำกว่า		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3-4 วัน/1-2วัน/น้อยกว่า 1 วัน ต่อสัปดาห์	26	7.26	14	3.92	40	11.18
ทุกวัน	201	56.15	117	32.67	318	88.82
<b>รวม</b>	<b>227</b>	<b>63.41</b>	<b>131</b>	<b>36.59</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 18.474, df = 6, sig = .005

จากตารางที่ 4.11 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต คือ ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 88.82 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีมีการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตทุกวันคิดเป็นร้อยละ 56.15 และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 36.67

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาภายในองค์กร

ลักษณะทางประชากรกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

#### 1) เพศ

Ho: เพศของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H1: เพศของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ของเพศกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ระยะเวลาการใช้งานบน ระบบอินทราเน็ต	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	13	3.63	56	15.64	69	19.27
30-60 นาที	39	10.89	88	24.58	127	35.47
1 ชม. ขึ้นไป ถึง 1 ชม. 30 นาที	10	2.79	14	3.91	24	6.70
1 ชม. 30 นาที ถึง 2 ชม.	17	4.75	32	8.94	49	13.69
มากกว่า 2 ชม.	16	4.47	73	20.39	89	24.86
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>26.53</b>	<b>263</b>	<b>73.46</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 11.066, df = 4, sig = .026

จากตารางที่ 4.12 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้งาน บนระบบอินทราเน็ต คือ ครั้งละ 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.47 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงส่วนใหญ่ที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ครั้งละ 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 24.58 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ครั้งละ 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 23.46

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า เพศมีผลต่อระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

## 2) อายุ

H<sub>0</sub>: อายุของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H<sub>1</sub>: อายุของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	อายุ					
	31-40ปี/21-30ปี		51-60ปี/41-50ปี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	35	8.78	34	9.49	69	19.27
30-60 นาที	59	16.48	68	19.00	127	35.47
1 ชม. ขึ้นไป ถึง 1ชม. 30 นาที	19	5.40	5	1.40	24	6.70
1 ชม. 30 นาที ถึง 2 ชม.	29	7.82	21	5.87	49	13.69
มากกว่า 2 ชม.	61	17.04	28	7.82	89	24.86
<b>รวม</b>	<b>202</b>	<b>55.42</b>	<b>156</b>	<b>43.58</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 57.223, df = 12, sig = .000

จากตารางที่ 4.13 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต คือ ครั้งละ 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.48 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตครั้งละ 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 19.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ครั้งละมากกว่า 2 ชม. คิดเป็นร้อยละ 17.04

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า อายุมีผลต่อระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

### 3) ตำแหน่ง

H<sub>0</sub>: ตำแหน่งของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H<sub>1</sub>: ตำแหน่งของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	ตำแหน่ง					
	นายทหารชั้นสัญญาบัตร		นายทหารชั้นประทวน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	29	8.10	40	10.48	69	19.27
30-60 นาที	39	10.89	88	24.58	127	35.47
1 ชม. ขึ้นไป ถึง 1ชม. 30 นาที	13	3.63	11	3.07	24	6.70
1 ชม. 30 นาที ถึง 2 ชม.	14	3.91	35	9.78	49	13.69
มากกว่า 2 ชม.	32	8.94	57	15.92	89	24.86
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>35.37</b>	<b>231</b>	<b>64.53</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 34.209, df = 12, sig = .001

จากตารางที่ 4.14 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต คือ ครั้งละ 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.47 เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่ง นายทหารชั้นประทวน มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ครั้งละ 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 23.74 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่ง นายทหารชั้นสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 10.05

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่าตำแหน่งมีผลต่อระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

#### 4) การศึกษา

Ho: การศึกษาข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H1: การศึกษาข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	ตำแหน่ง					
	ปริญญาตรี/ต่ำกว่าปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	47	13.12	22	6.15	69	19.27
30-60 นาที	81	22.62	46	12.85	127	35.47
1 ชม. ขึ้นไป ถึง 1ชม. 30 นาที	16	4.47	8	2.23	24	6.70
1 ชม. 30 นาที ถึง 2 ชม.	30	8.38	19	5.31	49	13.69
มากกว่า 2 ชม.	53	14.8	36	10.06	89	24.86
<b>รวม</b>	<b>227</b>	<b>62.40</b>	<b>131</b>	<b>36.60</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 16.677, df = 8, sig = .034

จากตารางที่ 4.15 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต คือ ครึ่งละ 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.47 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตครึ่งละ 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 18-15 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.85

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า ระดับการศึกษาที่มีผลต่อระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ลักษณะทางประชากรกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

#### 1) เพศ

Ho: เพศข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H1: เพศข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ต	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลาทำงาน (ก่อน 8.30 น.)	18	5.03	32	8.94	50	13.97
เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.)	54	15.08	124	34.64	178	49.72
พักเที่ยง (12.00-13.00 น.)	5	1.40	29	8.10	34	9.50
เวลาทำงาน (ระหว่าง 13.00-16.30 น.)	9	2.51	53	14.81	62	17.32
หลังเวลาเลิกงาน (หลัง 16.30 น.)	9	2.51	25	6.98	34	9.49
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>26.53</b>	<b>263</b>	<b>73.46</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 10.652, df = 4, sig = .031

จากตารางที่ 4.16 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงเวลาการใช้งาน บนระบบอินเทอร์เน็ต คือ เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 49.72 เมื่อจำแนก ตามเพศพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ส่วนมากที่มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในเวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 34.64 ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตในเวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 15.08

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า เพศ มีผลต่อช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

## 2) อายุ

Ho: อายุข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H1: อายุเพศข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบ อินทราเน็ต	อายุ					
	31-40ปี/21-30ปี		51-60ปี/41-50ปี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลาทำงาน (ก่อน 8.30 น.)	23	6.42	27	7.54	50	13.97
เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.)	110	30.72	68	19.00	178	49.72
พักเที่ยง (12.00-13.00 น.)	24	6.11	12	3.35	36	9.50
เวลาทำงาน (ระหว่าง 13.00-16.30 น.)	29	8.11	33	9.22	62	17.32
หลังเวลาเลิกงาน (หลัง 16.30 น.)	18	5.03	16	4.47	34	9.49
<b>รวม</b>	<b>202</b>	<b>100</b>	<b>156</b>	<b>43.58</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 37.198, df = 12, sig = .000

จากตารางที่ 4.17 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต คือ เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 49.72 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตในเวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 23.46 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.32

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า อายุ มีผลต่อช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

## 3) ตำแหน่ง

Ho: ตำแหน่งข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H1: ตำแหน่งข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบ อินทราเน็ต	ตำแหน่ง					
	นายทหารชั้น สัญญาบัตร		นายทหารชั้น ประทวน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลาทำงาน (ก่อน 8.30 น.)	11	3.07	39	10.89	50	13.97
เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.)	64	17.88	114	31.85	178	49.72
พักเที่ยง (12.00-13.00 น.)	19	5.31	15	4.19	36	9.50
เวลาทำงาน (ระหว่าง 13.00-16.30 น.)	11	3.07	51	14.24	62	17.32
หลังเวลาเลิกงาน (หลัง 16.30 น.)	22	6.24	12	3.36	34	9.49
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>35.47</b>	<b>231</b>	<b>64.53</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 103.731, df = 12, sig = .000

จากตารางที่ 4.18 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต คือ เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 49.72 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งนายทหารชั้นประทวน มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตในเวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 31.85 และกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่ง นายทหารชั้นสัญญาบัตร มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตในเวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 17.88

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า ตำแหน่งมีผลต่อช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

#### 4) การศึกษา

Ho: การศึกษาข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

H1: การศึกษาข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบ อินทราเน็ต	ตำแหน่ง					
	ปริญญาตรี/ต่ำกว่าปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลาทำงาน (ก่อน 8.30 น.)	39	10.89	11	3.07	50	13.96
เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.)	114	31.81	64	17.88	178	49.72
พักเที่ยง (12.00-13.00 น.)	21	5.87	13	3.63	34	9.50
เวลาทำงาน (ระหว่าง 13.00-16.30 น.)	26	7.27	36	10.05	62	17.32
หลังเวลาเลิกงาน (หลัง 16.30 น.)	27	7.54	7	1.96	34	9.50
<b>รวม</b>	<b>227</b>	<b>63.41</b>	<b>131</b>	<b>36.59</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

Chi-square = 37.707, df = 8, sig = .000

จากตารางที่ 4.19 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต คือ เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 35.47 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตในเวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 31.84 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.88

เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หมายความว่า การศึกษามีผลต่อช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

4.6.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต (ความถี่ระยะเวลา และช่วงเวลาการใช้) ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ การสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

Ho: การศึกษาข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่ต่างกัน

H1: การศึกษาข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยการใช้ ประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน

ความถี่ในการใช้ ระบบอินเทอร์เน็ต	การใช้ประโยชน์		F	P	คู่ที่ต่างกัน
	$\bar{X}$	S.D			
1. น้อยกว่า 1 วัน / สัปดาห์	3.46	0.00	5.594	0.001	
2. 1-2 วัน / สัปดาห์	2.48	0.72			
3. 3-4 วัน / สัปดาห์	2.79	0.38			
4. ทุกวัน	3.08	0.54			(4) > (5)

P<0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ การสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตทุกวันมีการใช้ ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต 3-4 วันต่อสัปดาห์

### ระยะเวลาการใช้ระบบอินทราเน็ต

Ho: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ ระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาการใช้อินทราเน็ตต่างกัน

ระยะเวลาการใช้งาน ระบบอินทราเน็ต	การใช้ประโยชน์		F	P
	$\bar{X}$	S.D		
น้อยกว่า 30 นาที	2.90	0.05	2.384	0.051
30-60 นาที	3.07	0.48		
1 ชม. ขึ้นไป – 1ชม. 30 นาที	3.09	0.46		
1 ชม. 30 นาที ขึ้นไป – 2 ชม.	3.20	0.46		
มากกว่า 2 ชม.	3.06	0.65		

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกันมีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ช่วงเวลาการใช้ระบบอินทราเน็ต

Ho: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีช่วงเวลาการใช้งานระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีช่วงเวลาการใช้งานระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้ การใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน

ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	การใช้ประโยชน์		F	P
	$\bar{X}$	S.D		
ก่อนเวลาทำงาน (ก่อน 8.30)	3.11	0.70	1.741	0.140
เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30 – 12.00 น.)	3.03	0.50		
พักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	2.92	0.42		
เวลาทำงาน (ระหว่าง 13.00 – 16.30 น.)	3.05	0.52		
หลังเวลาเลิกงาน (หลัง 16.30 น.)	3.23	0.61		

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบอินทราเน็ตในช่วงเวลาที่ต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบอินทราเน็ตในช่วงเวลาที่ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**4.6.3 สมมุติฐานข้อที่ 3** ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต (ความถี่ระยะเวลา และช่วงเวลาการใช้) ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

Ho: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่างกัน

ความถี่ในการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ต	ความพึงพอใจ		F	P
	$\bar{X}$	S.D		
น้อยกว่า 1 วัน / สัปดาห์	3.43	0.0000	0.68	0.572
1-2 วัน / สัปดาห์	3.43	0.5869		
3-4 วัน / สัปดาห์	3.46	0.4539		
ทุกวัน	3.58	0.5512		

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระยะเวลาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

Ho: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่างกัน

ระยะเวลาการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ต	ความพึงพอใจ		F	P
	$\bar{X}$	S.D		
น้อยกว่า 30 นาที	3.65	0.7638	1.029	0.392
30-60 นาที	3.50	0.4315		
1 ชม. ขึ้นไป – 1ชม. 30 นาที	3.53	0.2138		
1 ชม. 30 นาที ขึ้นไป – 2 ชม.	3.62	0.3065		
มากกว่า 2 ชม.	3.57	0.6267		
รวม	3.57	0.5410		

จากตารางที่ 2.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ช่วงระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

Ho: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีช่วงระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีช่วงระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีช่วงเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่างกัน

ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	ความพึงพอใจ		F	P	คู่ที่ต่างกัน
	$\bar{X}$	S.D			
1. ก่อนเวลาทำงาน (ก่อน 8.30)	3.49	0.73	4.582	0.001	(5) > (1)
2. เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30 – 12.00 น.)	3.51	0.46			(5) > (2)
3. พักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	3.61	0.41			
4. เวลาทำงาน (ระหว่าง 13.00 – 16.30 น.)	3.55	0.36			(5) > (4)
5. หลังเวลาเลิกงาน (หลัง 16.30 น.)	3.92	0.82			
รวม	3.57	0.54			

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตหลังเวลาเลิกงาน (หลัง 16.30 น.) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตก่อนเวลาทำงาน (ก่อน 8.30 น.) เวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30 – 12.00 น.) และเวลาทำงาน (ระหว่าง 13.00 – 16.30 น.)

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ศึกษาการใช้ประโยชน์ของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร และ ศึกษาปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติอ้างอิง ได้แก่ Chi-square และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถสรุปผลที่สำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.2 ตำแหน่งนายทหารชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 58.7 และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.3

##### 2. พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 88.8 โดยใช้เป็นเวลานาน ครั้งละ 30-60 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.5 และมีการใช้ช่วงเวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30 – 12.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.7

สำหรับพฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารภายใน ซึ่งมีการใช้ระบบ e-Mail มากที่สุด โดยมีปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.8 ใช้เพื่อการบริหารจัดการ โดยมีใช้การ Download แบบพิมพ์ (e-Forms) มากที่สุด ปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 37.7 ใช้เพื่อการเรียนรู้ โดย

มีใช้การอบรม (e-Learning) มากที่สุด ปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.3 ใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากที่สุด โดยมีปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.7 ใช้เพื่อการปฏิบัติงาน มีการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด โดยมีปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.1

3. การใช้ประโยชน์ของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเรียนรู้และเพิ่มทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา ได้แก่ ใช้เพื่อทราบข่าวสาร/กิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) และใช้เพิ่มพูนความรู้ด้านการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.55) แต่มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อบริหารงานด้านสถานที่และยานพาหนะน้อยที่สุด มีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.27)

4. ความพึงพอใจของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจว่าเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาได้แก่ ประหยัดเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และลดค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเรื่องประสิทธิภาพในการจัดการด้านสถานที่/ยานพาหนะ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08)

5. ปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านความล่าช้าของระบบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา คือ ระบบเครือข่ายขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 46.4 และพื้นที่ของผู้รับจดหมาย (e-Mail) ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 41.6

สำหรับสาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากนโยบายขององค์กรในการให้บริการบนระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา ได้แก่ คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ และปรับปรุงข้อมูลล่าช้าซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 36.3

## 6. ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร (ความถี่ระยะเวลา และช่วงเวลาการใช้)

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า

1) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

- เพศไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

- อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

- การศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

- เพศมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- การศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

- เพศมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- อายุมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- การศึกษามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

#### สมมติฐานข้อที่ 2

ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต (ความถี่ระยะเวลา และช่วงเวลาการใช้) แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

- 1) ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีความถี่ในการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 2) ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีระยะเวลาการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 3) ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่ใช้ระบบอินทราเน็ตในช่วงเวลาที่ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

#### สมมติฐานข้อที่ 3

ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต (ความถี่ระยะเวลา และช่วงเวลาการใช้) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

- 1) ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีความถี่ในการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2) ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีระยะเวลาการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3) ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าระบบอินทราเน็ตในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

### 5.2.1 พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

#### 1) ความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 88.8 มีการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรทุกวัน เนื่องจาก โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีวิสัยทัศน์ คือ “ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการสื่อสารและการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและนำองค์กรไปสู่ความเป็น e-Government ดังนั้น การสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแต่ละคนจึงจำเป็นต้องใช้ระบบอินทราเน็ตอยู่เสมอเป็นประจำทุกวัน

#### 2) ระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ครั้งละ 30-60 นาที ทั้งนี้ เพราะว่า โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ประกอบด้วย ข้าราชการหลายตำแหน่งหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่การบริการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบระบบโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ เป็นต้น จึงมีการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงานต่างกันตามภาระหน้าที่ บางคนอาจจะใช้ระบบอินทราเน็ตในการทำงานตลอดทั้งวัน บางคนใช้งานบนระบบอินทราเน็ตไม่มากนัก นอกจากนี้ การสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ายังสามารถใช้ผ่านระบบอินทราเน็ตหรือผ่านช่องทางอื่น เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร เสียงตามสาย เป็นทำให้ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีการสื่อสารระบบอินทราเน็ตในแต่ละครั้งไม่มากเฉลี่ยเพียง ครั้งละ 30-60 นาที

### 3) ช่วงเวลาการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ตในช่วงเวลาทำงาน คือ ระหว่าง 8.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 49.7 สอดคล้องกับแนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อที่ กาญจนา แก้วเทพ (2541) อธิบายว่า ผู้รับสารมีความตั้งใจที่แสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบ การตัดสินใจ เพื่อควบคุมสถานการณ์ ดังนั้น การเข้าไปใช้สื่อจึงมีเป้าหมายที่แน่นอน ประกอบกับยุทธศาสตร์หนึ่งของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า คือ “พัฒนา ICT เชิงรุก” จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ป่วยเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ นอกจากนี้ ยังนำ (ICT) มาใช้ในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพราะความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย

### 4) พฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ผลการศึกษาพบว่า ระบบงานที่มีปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายใน ซึ่งมีการใช้ระบบ e-Mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ ระเบียบต่างๆของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า คิดเป็นร้อยละ 39.7

ระบบงานที่มีปริมาณการใช้งานในระดับปานกลาง คือ การใช้เพื่อการเรียนรู้ คือ การอบรม (e-Learning) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบต่างๆของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า คิดเป็นร้อยละ 44.4 และระบบค้นหาข้อมูลเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 43.3

สำหรับระบบงานที่มีปริมาณการใช้งานระดับน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงาน โดยมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 36.1

จะเห็นว่า พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของกลุ่มตัวอย่าง ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจและวัตถุประสงค์ของตน สอดคล้องกับที่แคลปเปอร์ (Klapper , 1960) กล่าวว่า การเลือกเปิดรับหรือการเลือกใช้สื่อขึ้นขึ้นอยู่กับความสนใจและความต้องการของคนเป็นการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร (Information Seeking Theory) ที่อธิบายว่า การสื่อสารที่มีเป้าหมายนั้น ผู้รับสารจะต้องผู้แสดงความต้องการในสารที่ต้องการ เพื่อเป็นการเพิ่มการเรียนรู้ในสิ่งที่ตนต้องการ และเพิ่มความมั่นใจของตน รวมทั้งยังสอดคล้องกับแอทกิน (Atkin 1973) กล่าวว่า บุคคลจะแสวงหาข่าวสารใด ก็ต่อเมื่อผลประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าการลงทุน โดยที่การแสวงหาข่าวสารเป็นการกระทำเพื่อสนับสนุนแนวความคิดที่มีอยู่เดิม และนำไปใช้ประโยชน์ เช่น เพื่อให้

มีความรู้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล และเพื่อความบันเทิง

นอกจากนี้ การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรจะทำให้เกิดผลกระทบต่อพฤติกรรมของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ เคอร์ และฮิลท์ซ (Kerr and Hiltz, 1982) เรื่องการสื่อสารโดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ที่กล่าวว่าผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ในระบบการสื่อสาร คือเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานและการตัดสินใจ มีทางเลือกและเวลาในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ประหยัดเวลาในการติดต่อและเดินทาง เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการข้อมูล ส่วนผลกระทบต่อพฤติกรรมของกลุ่ม คือ เพิ่มการสื่อสารในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการมากขึ้น เพิ่มความต่อเนื่องในการสื่อสาร กระจายการสื่อสารได้มากขึ้น และขยายขนาดของกลุ่มให้ใหญ่ขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Cecez-Kecmanovic and Busutti (1997) เรื่อง ผลกระทบทางสังคมในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ คือ ทำให้สมาชิก ในองค์กรมีความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสะดวกรวดเร็ว (Equality of Access) สมาชิกองค์กรมีโอกาสเท่าเทียมกันในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและอภิปราย (Equality of Participation) แลการตัดสินใจขององค์กรมีความโปร่งใสและเปิดเผย (Democratizing Potential)

ระบบงานที่กลุ่มตัวอย่างใช้งานอยู่ในระดับมาก คือ ระบบ e-Mail สอดคล้องกับแนวคิดของฮิลท์ซ (Hiltz, 1978) เรื่องการนำคอมพิวเตอร์มาใช้สื่อกลางในการสื่อสาร (CMC) เป็นการนำมาใช้เพื่อการแทนที่ คือ ระบบ e-Mail มาใช้แทนที่การสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วชิระ ต้นสกุล (2543) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้ e-Mail ในการสื่อสารมากที่สุด โดยมีการใช้งานทุกวัน

### 5.2.2 การใช้ประโยชน์ของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร ภายในองค์กร ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) เนื่องจากข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแต่ละคนมีวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ประกอบกับข้าราชการแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้ประโยชน์ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่

1) ใช้เพื่อเรียนรู้และเพิ่มทักษะที่จำเป็นในกรปฏิบัติงานตามหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.66 ) ปัจจุบันโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้มีประมวลผลข้อมูลและนำความรู้ด้านต่าง ๆ จัดเก็บในบนระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ข้าราชการสามารถค้นคว้าและเรียนรู้เพื่อทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้จากระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งสะดวกรวดเร็วและเป็นการเพิ่มทางเลือกในค้นคว้าข้อมูลและการเรียนรู้ ดังนั้น ข้าราชการจะมีการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้จากการค้นคว้าจากหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องมาเป็นการเรียนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ของเคอร์และฮิลท์ซ (Kerr and Hiltz, 1982) ที่กล่าวว่า CMC จะส่งผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กร เช่น เพิ่มคุณภาพของชีวิตการทำงาน เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการและประมวลผลข้อมูล และเพิ่มโอกาสหรือทางเลือกในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ของฮิลท์ซ (Hiltz, 1978) คือใช้เพื่อการแทนที่ การเสริม และการแผ่ขยายทำให้สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ จากบนระบบอินเทอร์เน็ต แทนที่จากการค้นหาข้อมูลจากหนังสือหรือรายงานเป็นกระดาษ หรือมีการเรียนรู้ทางระบบ e-Learning ซึ่งเป็นการเสริมและเพิ่มเติมจากการเข้ารับการอบรมในห้องเรียน และยังสามารแผ่ขยายเป็นการเรียนรู้และสอนงานทางไกลผ่านระบบวิดีโอ (VDO Conference) นอกจากนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชดา เตรียมชัยศรี (2542) เรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่มากที่สุด

2) ใช้เพื่อทราบข่าวสาร/กิจกรรมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจุบันโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีการแจ้งข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ทางระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การรับสมัครสอบเลื่อนตำแหน่ง รางวัลที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้รับ เป็นต้น ดังนั้น ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจึงสามารถใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อรับข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแมคคอมบส์และเบคเกอร์ (McCombs and Becker 1979) ที่ว่าบุคคลมีการเปิดรับข่าวสารหรือเปิดรับสื่อเพื่อรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาส่วนมากมีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์โดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยใช้เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด

3) ใช้เพิ่มพูนความรู้ด้านการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.55) เนื่องจากการปฏิบัติ หน้าที่ของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต้องอาศัยความรู้ด้านการรักษาพยาบาล ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกาญจนา แก้วเทพ (2541) เรื่องหลักการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อว่า การเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น ผู้รับสารมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจเพื่อควบคุมสถานการณ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชดา เตรียมชัยศรี (2542) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ตเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

4) ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.54) เนื่องจากการติดต่อสื่อสารระหว่างข้าราชการทางระบบอินทราเน็ต ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและประหยัดสามารถใช้พูดคุยสนทนา นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านทางระบบอินทราเน็ตยังสามารถติดต่อกันได้หลายวิธี เช่น e-Mail กระดานแสดงความคิดเห็น หรือกระดานถามตอบของระบบงานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแมคคอมบ์และเบคเกอร์ (McCombs and Becker, 1979) ที่ว่าบุคคลมีการเปิดรับข่าวสารหรือการเปิดรับสื่อเพื่อสนองความต้องการเรื่องการพูดคุยสนทนา และยังสอดคล้องกับปรากฏการณ์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสาร (CMC) ของฮิลท์ซ (Hiltz, 1978) ที่นำมาใช้เพื่อการแทนที่ ซึ่งเป็นการนำการสื่อสารทางระบบ e-Mail มาใช้แทนที่การสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย เทลวิโนและเว็บสเตอร์ (Trevino and Webster, 1992) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประเมินค่าการสื่อสารผ่านระบบ e-Mail และ Voice Mail ในพนักงานของบริษัทด้านการดูแลสุขภาพแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ใช้ที่สื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (CMC) มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ e-Mail และมีปริมาณการใช้ e-Mail เพิ่มขึ้น

ดังนั้น การใช้ประโยชน์ของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การบริหารจัดการ การเรียนรู้/การฝึกอบรม การค้นหาข้อมูลข่าวสาร และการปฏิบัติงาน

### 5.2.3 ความพึงพอใจของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรระดับมาก เนื่องจาก ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต้องสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบอินทราเน็ตและต้องปฏิบัติงานบนระบบอินทราเน็ตเป็น

ประจำจึงมีทักษะในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในระบบอินทราเน็ตรวมทั้ง ระบบอินทราเน็ต ระบบอินทราเน็ตยังเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และยังได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยถูกต้องสามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Evna (1962) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนปฏิบัติงานได้สำเร็จ

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ในประเด็นที่ว่า เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ประหยัดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.06) และลดค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ของ Cecez-Kecmanovic and Busutti (1997) คือ การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรสามารถเพิ่มโอกาสหรือทางเลือกในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สื่อสารภายในองค์กรเกิดความสะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร และยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารนวัตกรรมของ Roger and Shoemaker (1971) คือ ผู้รับนวัตกรรมจะยอมรับนวัตกรรมเมื่อเห็นว่ามีความประโยชน์กว่าสิ่งเก่า ๆ โดยได้เปรียบในเชิงเศรษฐกิจ สังคมหรือความสะดวก หรือกล่าวได้ว่า บุคคลจะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ก็ต่อเมื่อสิ่งใหม่นั้นมีประโยชน์ทันสมัย สะดวก ประหยัดต้นทุน และค่าใช้จ่าย รวมทั้ง ได้เปรียบในด้านการแข่งขัน ดังนั้น ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจึงยอมรับและพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยเห็นว่า เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว เป็นต้นที่มีประสิทธิผล (Cost Effective) และได้เปรียบในเชิงเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสมอวชิระ ดันสกุล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารในบริษัทระดับมาก โดยที่พึงพอใจว่า มีประสิทธิภาพในการติดต่องานภายในมากที่สุดรองลงมา คือ เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสะดวกในการใช้ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่า ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ภายในองค์กร โดยเน้นที่สะดวกรวดเร็ว ประหยัด และทันสมัย

#### 5.2.4 ปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบมากที่สุด (ร้อยละ 55.0) ทั้งนี้เนื่องจาก บางช่วงเวลามีผู้ใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตจำนวนมาก ทำให้การรับส่งข้อมูลล่าช้าหรือการ Download ต้องใช้เวลานาน จะเกิดความไม่สะดวกหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการบริการผู้ป่วย คือ ไม่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้ หรือให้บริการไม่ทันภายในเวลาที่กำหนด ปัญหาเรื่องนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ใช้ไหวพริบ (2542) ที่ศึกษาเรื่องการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทเทคโนโลยี พบว่า ปัญหาในการใช้สารสนเทศภายในองค์กร คือ ระบบทำงานช้า

ปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตรองลงมา คือ ระบบเครือข่ายขัดข้อง (ร้อยละ 45.4) และพื้นที่ของผู้รับจดหมาย (e-Mail) ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 41.6) หาหัวข้อที่ต้องการใช้ไม่พบหรือหายาก (ร้อยละ 32.1) และข้อมูลไม่ทันสมัย (ร้อยละ 16.8) ตามลำดับ ซึ่งปัญหาเรื่องข้อมูลไม่ทันสมัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณศรี ธรรมสระ (2543) เรื่องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาบริษัท ปีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาที่พบจากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูล ดังนั้น พนักงานจึงต้องการให้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริขวัญ ขอดตะชะ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์ในระดับน้อย โดยมีความต้องการให้พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ในระดับมาก คือ ต้องการให้ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย (update) อยู่เสมอ

สาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เกิดจากนโยบายขององค์กรในการให้บริการบนระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.9 ทั้งนี้ เนื่องจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต้องมีระบบการป้องกันความปลอดภัย ทั้งความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับทางราชการและด้านการป้องกันไม่ให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศล้มเหลวหรือขัดข้อง เช่น ป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือป้องกันระบบล่าช้าเพราะมีผู้ใช้งานพร้อมกันมากเกินไป โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจึงจำเป็นต้องมีนโยบายการให้บริการบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดสิทธิการใช้งาน เช่น บางระบบงานจะให้รหัสผ่านเฉพาะผู้บริหารเพื่อป้องกันความลับรั่วไหล หรือบางระบบงานให้ใช้งานเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเท่านั้น รวมทั้ง ยังมีนโยบายจำกัดเวลาการใช้งาน เช่น ข้อมูลบางอย่างสามารถเปิดใช้หลังเวลาเลิกงานเท่านั้น เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบโดยรวมล่าช้า ซึ่งส่งผลให้การทำงานของข้าราชการบางส่วนไม่คล่องตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริขวัญ ขอดตะ

ชะ (2495) เรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่พบว่า ปัญหาในการใช้เว็บไซต์ของนักศึกษาที่มากที่สุด คือ การที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลบางส่วนได้ เนื่องจากต้องมียรหัสผ่าน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบในการวิจัยนี้ พบว่า ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าบางส่วนมีปัญหาในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต เช่น ความล่าช้า ของระบบ ระบบเครือข่ายขัดข้อง เนื่องที่การใช้งานของ e-Mail ไม่เพียงพอ หากหัวข้อที่ต้องการใช้งานไม่พบหรือหายาก ข้อมูลไม่ทันสมัย เป็น เป็นต้น ดังนั้น ขอเสนอแนะดังนี้

1. โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจะต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่พร้อมจะแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในระบบงานคอมพิวเตอร์ได้ทันทีที่พบ เช่น ระบบล่าช้า/ขัดข้อง เป็นต้น รวมทั้ง ต้องพร้อมที่จะพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ผู้ใช้ (User) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเชื่อมั่นในระบบอินเทอร์เน็ต
2. ควรเพิ่มเนื้อที่การใช้งานในระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) มากขึ้นเพื่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
3. ควรปรับปรุงรูปแบบและการนำเสนออินเทอร์เน็ตให้น่าสนใจอยู่เสมอหรือสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและง่ายขึ้น รวมทั้ง ต้องปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยเสมอเพื่อจงใจให้มีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากยิ่งขึ้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปมีดังนี้

1. องค์กรต่าง ๆ ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบการสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับการสื่อสารภายในองค์กรผ่านสื่ออื่น ๆ เพื่อที่องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในทางวางแผนเลือกใช้สื่อที่มีประสิทธิผลที่จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการหรือความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชน จะได้ทราบว่า องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ หรือมีปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

หรือไม่อย่างไร เพื่อจะได้ผลจากการศึกษามาพัฒนาระบบบริหารเน็ตขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชนให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กร





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

- ชติภพ ชยธวัช. (2548). **เรียนรู้หลัก** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สแตนดาร์ด.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). **การสื่อสาร – วรรณคดีเชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์**  
**เน้นการเจาะจงกลุ่มและมีส่วนร่วม** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : วิวเขียว.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2540). **องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร** (พิมพ์ครั้งที่ 1).  
 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### วิทยานิพนธ์

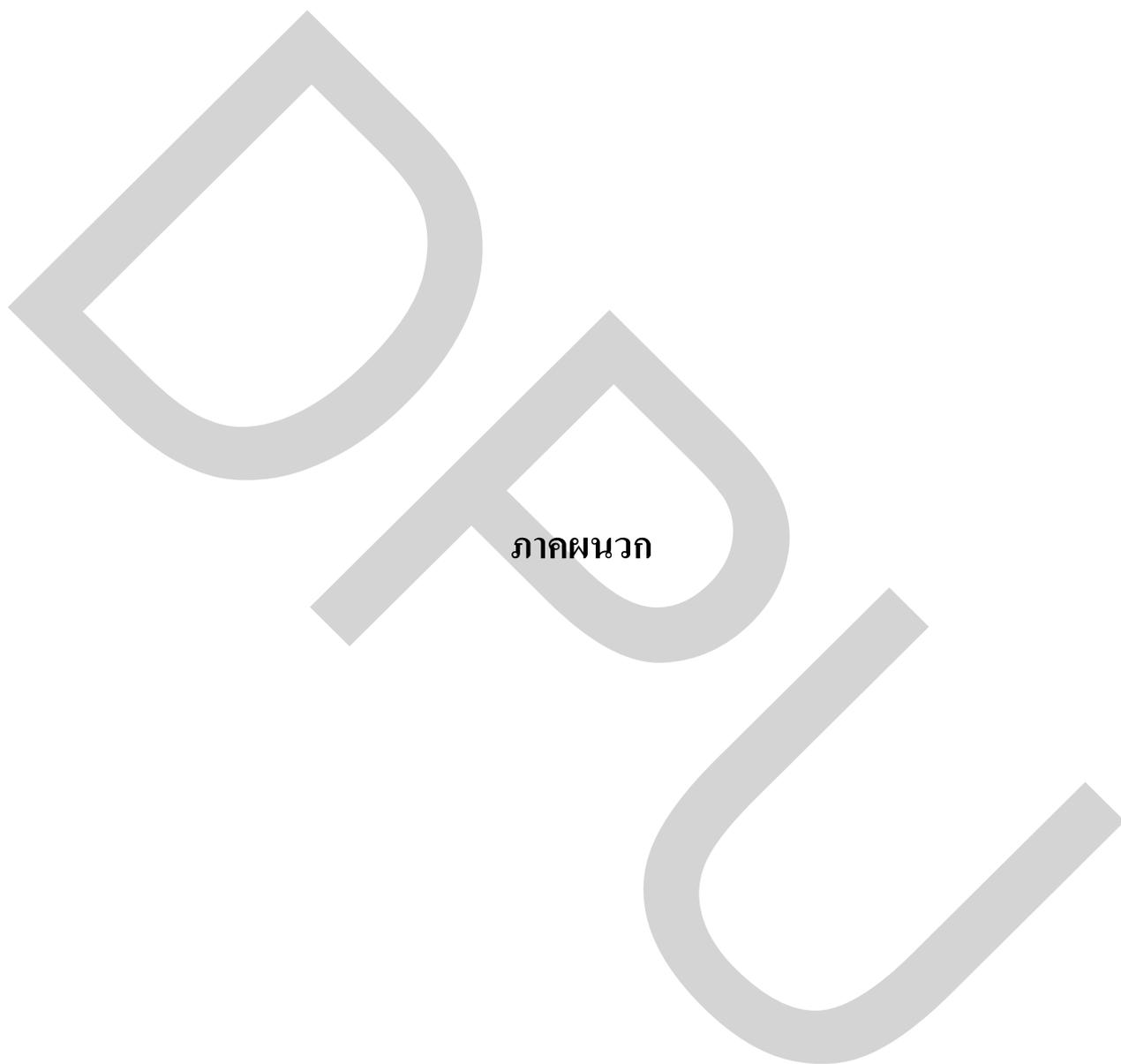
- วาสนา สุขกระสานดี. (2540). **โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 มหบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภัทรา พันธุ์จันทร์. (2541). **การเปิดรับข่าวสารความพึงพอใจและความคิดเห็นของเยาวชนที่มี**  
**ต่อวารสารและนิตสารในโครงการส่งเสริมผลงานสื่อมวลชนดีเด่นเพื่อเยาวชน**.  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวารสารศาสตร์. กรุงเทพฯ:  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2548). **พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขา  
 สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ดิยาว. (2541). **การสื่อสารในองค์การ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาพาณิชยศาสตร์  
 และการบัญชี กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วานิส เพียนอก. (2544). **สภาพและปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด**  
**กรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยี  
 การศึกษา. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วชิระ มีมานัส. (2544). สภาพและปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรผ่านเครือข่าย.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาศิลปศาสตร. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

วันชัย มีชาติ. (2548). การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ  
หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2553 , จาก

<http://hnoiamornrart.exteen.com>



ภาคผนวก

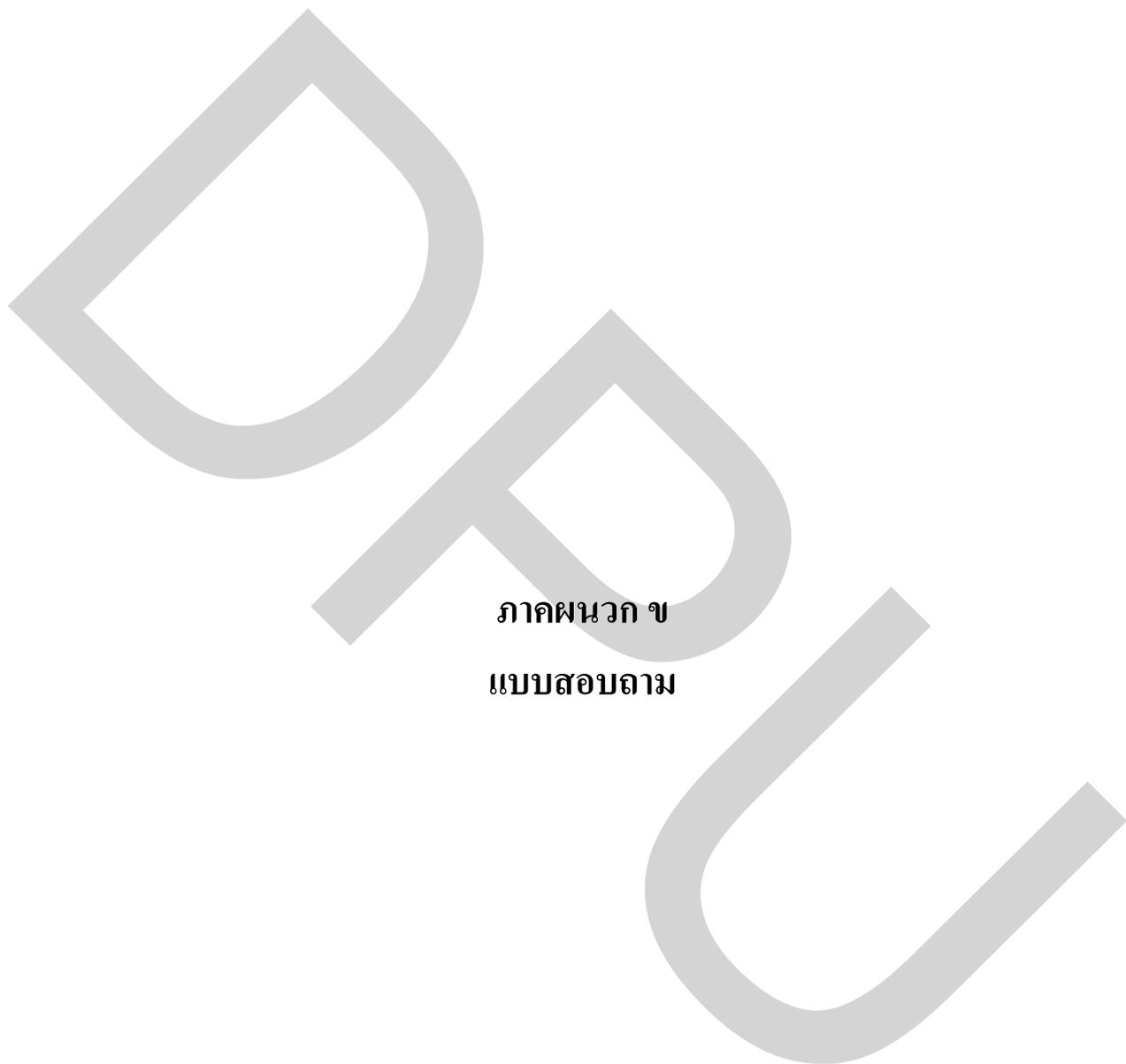


ภาคผนวก ก  
ตาราง ทาโร่ ยามาเน่

ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่

ขนาดของ ประชากร	ขนาดของตัวอย่างประชากร (ก) เมื่อมีค่าความคลาดเคลื่อน					
	+ ร้อยละ 1	+ ร้อยละ 2	+ ร้อยละ 3	+ ร้อยละ 4	+ ร้อยละ 5	+ ร้อยละ 10
500	b	b	b	b	222	83
1,000	b	b	b	385	286	91
1,500	b	b	638	441	316	94
2,000	b	b	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,458	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	579	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	1,743	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,901	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ที่มา : Yamane, Taro Statistics, An Introductory Analysis : Harper and Row 1967 P.886-887



**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

**เรื่อง** การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพื่อสื่อสารภายในองค์กร  
กรณีศึกษา ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ผู้วิจัยทำการออกแบบสอบถามนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการชั้นสัญญาบัตร ชั้นประทวน เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพื่อสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและแก้ไข โดยผู้ตอบไม่จำเป็นต้องระบุชื่อ นามสกุล กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความเป็นจริงและข้อคิดเห็นของท่านที่แสดงออกขอให้เป็นข้อคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน โดยข้อมูลที่ทุกท่านกรณาดอบมีความสำคัญยิ่ง และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
- ส่วนที่ 3 การใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ต
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
- ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร
- ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณากรอกแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  และเติมข้อความ ในช่องว่างที่เว้นไว้ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

- |         |                                   |                                   |
|---------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. เพศ  | <input type="checkbox"/> ชาย      | <input type="checkbox"/> หญิง     |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 21-30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี |
|         | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี | <input type="checkbox"/> 51-60 ปี |

## 3. สถานภาพ

 โสด สมรส หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

## 4. การศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. ปัจจุบันท่านชั้นยศ

 นายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

กรุณากรอกแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย  ลงใน  และเติม ข้อความ  
ในช่องว่างที่เว้นไว้ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

## 1. ท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตบ่อยครั้งเพียงใด

 น้อยกว่า 1 วัน/สัปดาห์ 1-2 วัน/สัปดาห์ 3-4 วัน/สัปดาห์ ทุกวัน

## 2. ระยะเวลาที่ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้งนานเท่าใด

 น้อยกว่า 30 นาที 30-60 นาที 1 ชั่วโมงขึ้นไป- 2 ชั่วโมง มากกว่า 2 ชั่วโมง

## 3. ท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตช่วงเวลาใดมากที่สุด (เลือกมากที่สุดเพียง 1 ข้อ)

 ก่อนเวลาทำงาน ก่อน 8.00 น. เวลาทำงาน ระหว่าง 8.30-12.00 น. พักเที่ยง 12.00-13.00น. เวลาทำงาน 13.00-16.00 น. หลังเวลาเลิกงาน หลัง 16.30น.

ท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

กรุณากรอกแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงตามกับการปฏิบัติ  
ของท่าน

พฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับปริมาณการใช้งาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การติดต่อภายใน					
1) รับส่ง E-Mail					
2) กระดานสนทนา/กระดานถามตอบ					
3) หนังสือเวียน					
2. การบริหารจัดการ					
4) การจองยานพาหนะ (e-Car)					
5) การลา (e-Office)					
6) การ download แบบพิมพ์ (e-Form)					
7) การเบิกค่ารักษาพยาบาล					
8) การจองห้องประชุม					
3. การเรียนรู้					
9) การอบรม (e-Learning)					
10) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library)					
11) การสอนงานทาง VDO Conference					
4. การค้นหาข้อมูลข่าวสาร					
12) ระเบียบต่างๆของโรงพยาบาลพระ มงกุฎเกล้า					
13) ระบบค้นหาข้อมูลเจ้าหน้าที่					

พฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับปริมาณการใช้งาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14) ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า					
5. การปฏิบัติงาน 15) ระบบกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน (e-Supervision)					
16) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					

### ส่วนที่ 3 การใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ต

ท่านใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ต ในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

กรุณากรอกแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงตามกับการปฏิบัติของท่าน

การใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ต	ระดับปริมาณการใช้ประโยชน์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า					
2. ใช้ในการบริหาร/สั่งการตามสายบังคับบัญชา					
3. ใช้บริหารงานด้านบุคลากร					
4. ใช้บริหารงานด้านการเงิน					
5. ใช้บริหารงานด้านสถานที่และยานพาหนะ					
6. ใช้เพิ่มพูนความรู้ด้านการรักษาพยาบาล					
7. ใช้เพื่อเรียนรู้และเพิ่มทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่					
8. ใช้ค้นหาข้อมูล/สถิติ/รายงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บผู้ป่วยที่มาใช้บริการ					
9. ใช้เพื่อการตรวจสอบ/การกำกับดูแลผู้ป่วย					
10. ใช้เพื่อทราบทิศทางและนโยบายขององค์กร					
11. ใช้เพื่อทราบข่าวสาร/กิจกรรมขององค์กร					
12. ใช้เพื่อ Download แบบฟอร์ม/โปรแกรม					
13. ใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ท่านพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

กรุณากรอกแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงตามกับการปฏิบัติ  
ของท่าน

ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. รูปแบบและการนำเสนอ					
2. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน					
3. ประหยัดเวลา					
4. ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูลข่าวสาร					
5. ลดกระดาษในสำนักงาน					
6. ความสมบูรณ์/น่าเชื่อถือของข้อมูล					
7. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสาร					
8. ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า					
9. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงิน					
10. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านบุคลากร					
11. ประสิทธิภาพในการจัดการด้านสถานที่/ยานพาหนะ					
12. ประสิทธิภาพในการตรวจสอบ/กำกับดูแลผู้ป่วย					
13. การสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร					
14. การเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย					

### ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร

กรุณากรอกแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  และเติมข้อความ  
ในช่องว่างที่เว้นไว้ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

ท่านมีปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในเรื่องใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.  ความล่าช้าของระบบ
2.  ระบบเครือข่ายขัดข้อง
3.  พื้นที่ของคู่มือ (e-Mail) ไม่เพียงพอ
4.  ขาดความรู้และทักษะในการใช้
5.  หาหัวข้อที่ต้องการใช้งานไม่พบหรือหายาก
6.  ข้อมูลไม่ทันสมัย
7.  อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

สาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเกิดจากเรื่องใดต่อไปนี้

1.  คอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพต่ำ
2.  สมรรถนะของระบบเครือข่ายไม่สามารถรองรับการใช้งาน
3.  นโยบายขององค์กรในการให้บริการบนระบบอินเทอร์เน็ต
4.  ไม่มีคู่มือแนะนำการใช้งาน
5.  จัดแบ่งประเภท/หัวข้อการใช้งานไม่ชัดเจน ไม่สื่อความหมาย
6.  ปรับปรุงข้อมูลล่าช้า
7.  อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

### ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือมา ณ ที่นี้



**ภาคผนวก ค**

**หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย**


**DPU**

2511

มหาวิทยาลัยบูรพา

Dhurakij Pundit University

1101-4 Prachachin Rd., Lake, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7200 Fax. (662) 583-9505-S www.dpu.ac.th

ที่ มรขบ 0401(1)02128

9 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน พันโทหญิง วิมลรัตน์ ภิญโญชนม์

ด้วย นางสาววรรณมา บุญนาค นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาวิชาค้นคว้าเฉพาะบุคคล เรื่อง "การให้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาจึงขออนุเคราะห์พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอขอบขออนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิตา จิตน์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาววรรณมา บุญนาค 089-199-0571)

ท.ท.หญิง

(วิมลรัตน์ ภิญโญชนม์)

หน.ส่วนเงินรายวันสถานพยาบาล

ISO 9001:2000

14 ก.พ. 2554

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาว วรรณษา บุนนาค

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี บริหารคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยบ้าน  
สมเด็จพระเจ้าพระยา พ.ศ. 2551

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ลูกจ้างชั่วคราว  
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า  
315 ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี  
กรุงเทพมหานคร