

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร
กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวศิริพร สุดสวาท

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

004.68

ศ463ค

8.3

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อปฏิบัติงานภายในองค์กร
กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด



บทคัดย่อ

ของ

นางสาวศิริพร สุดสวาท

1

14 ต.ค. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2545

๒ 149574

ศิริพร สุดสวาท. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
ภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด. สารนิพนธ์ : บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล.

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการจด
หมายอิเล็กทรอนิกส์ (E- Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้
บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้าน
การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน/
ประสบการณ์การทำงานและพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม
แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช
จำกัด จำนวน 250 คน ซึ่งได้มาโดยการหาค่าจากตารางประชากรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane.1997)
และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)(ธานีท์ ศิลปจารุ . 2544 :84) เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิ
บัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-
Wat Analysis of Variance : F-test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the
Social Science / Personal Computer plus)

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช
จำกัด มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ
ปานกลาง
2. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช
จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่าง
ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05
3. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช
จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช
จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตก
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช
จำกัด ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

6. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีระยะเวลาในการใช้งานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีช่วงเวลาในการใช้งานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มาก่อน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานในด้านอื่น ๆ มาก่อนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) มาก่อนมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bullentin Board) มาก่อน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานในด้านอื่น ๆ มาก่อนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

12. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) มาก่อน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานในด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

13. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Chat) มาก่อน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานในด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

EMPLOYEE ' SATISFACTION TOWARD INTRANET SYSTEM IN ORGANIZATION :
A CASE STUDY OF THE ADVANCED RESEARCH GROUP CO.,LTD

AN ABSTRACT
BY
MISS SIRIPORN SUTSAWART

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2002

Siriporn Sutsawart. (2002). *The Officers' Satisfaction toward the Intranet System Application for the operating within organization: A Case Study of the Advance Research Group Company Limited.* Master's Project. MBA (Management) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor : Miss Varintra Sirisutsikul

The purpose of this research is to study the officers satisfaction toward the intranet system application for the operating within organization: A case study of the Advance Research Group Company Limited. It is focused in 5 aspects, that are the usage of E-mail , Web Browser, Bulletin Board , ICQ: I seek you and IRC: Internet Relay Chat classified by sex, age, education level, position and duration of work, working experience and usage behavior of the intranet operating within organization of "The Advance Research Group Company Limited.

The number of sample of this research was the officers within the organization. The Advance Research Group Company Limited was 250 that were calculated from Taro Yamane's table and Accidental Sampling Method. Tool for data collection was questionnaire measuring officers' satisfaction toward intranet system application for the operating within organization of the Advance Research Group Company Limited. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and one way analysis of variance by using SPSS/PC processing program.

The results were as follows :

1. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited , had different toward intranet system overall , medium level of satisfaction .
2. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who had different sexes, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application with no statistical significance at .01 and .05 level.
3. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who had different ages, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application with a statistical significance at .01 level.
4. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who had different education levels, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application with a statistical significance at .01 level.

5. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who had different work position, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application with no statistical significance at .01 and .05 level.

6. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who had different duration of work/ work experience, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application with a statistical significance at .01 level.

7. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who had different duration of usage, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application with a statistical significance at .01 level.

8. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who had different time of usage , had different satisfaction toward overall usage of intranet system application with a statistical significance at .01 level.

9. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who ever used e-mail before, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application; compared to officers who never used with a statistical significance at .01 level.

10. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who ever used Web Browser before, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application; compared to officers who never used with a statistical significance at .01 level.

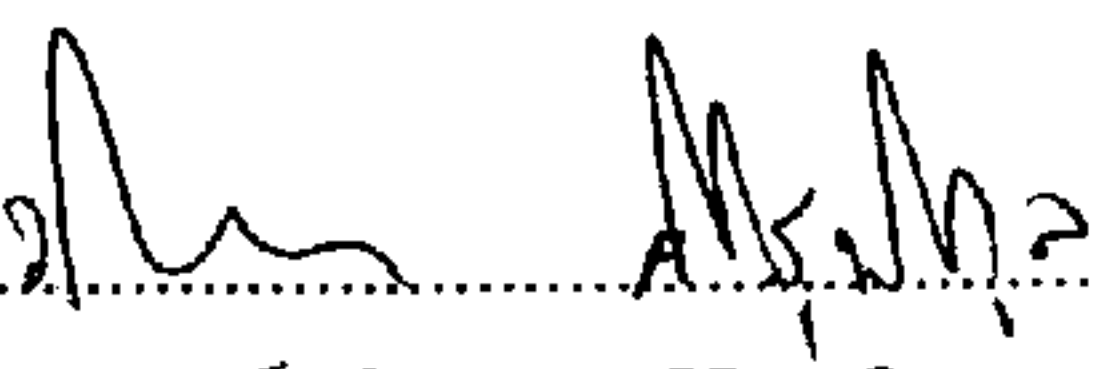
11. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who ever used Bulletin Board before, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application; compared to officers who never used with a statistical significance at .01 level.

12. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who ever used ICQ: I seek you before, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application; compared to officers who never used with a statistical significance at .01 level.

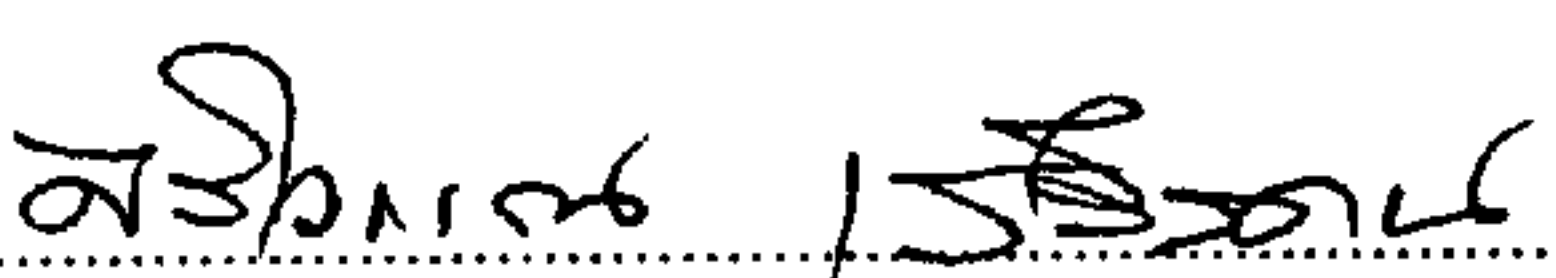
13. The officers using the intranet system application for the operating within the organization of the Advance Research Group Company Limited, who ever used IRC: Internet Relay Chat before, had different satisfaction toward overall usage of intranet system application; compared to officers who never used with a statistical significance at .01 and .05 level.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

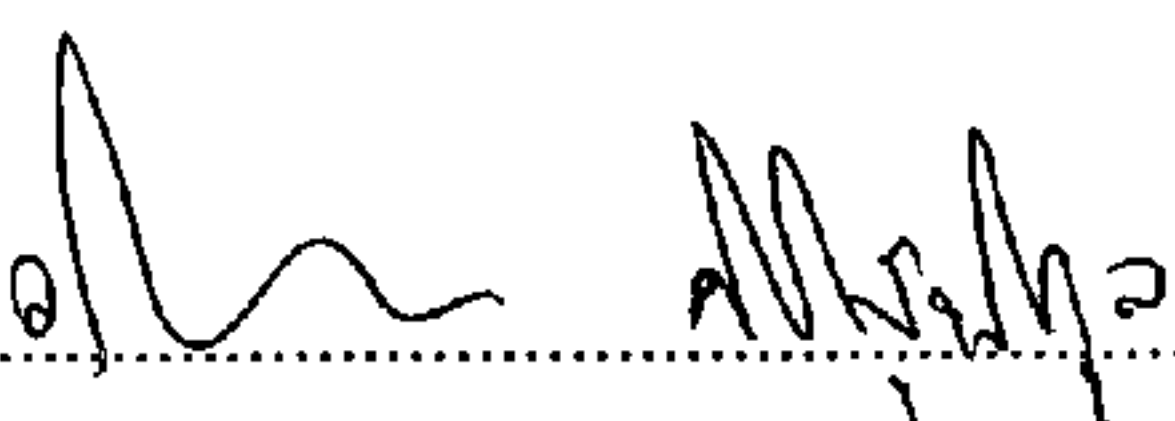
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

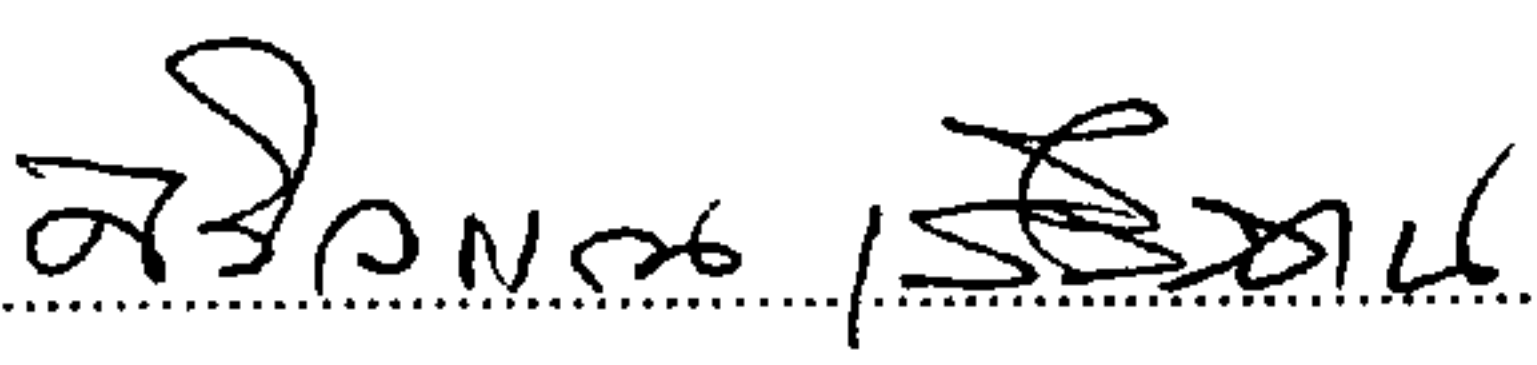

(อาจารย์ วรินทร์รา ศิริสุทธิกุล)

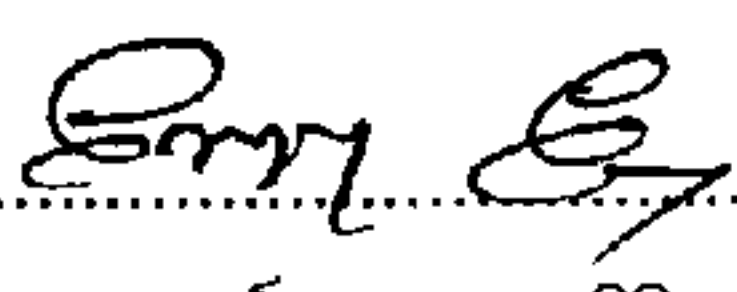
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ


(อาจารย์ วรินทร์รา ศิริสุทธิกุล) ประธาน


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์) กรรมการ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา) กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)
วันที่ 9 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ วรินทรา ศิริสุทธิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ได้รับการแนะนำแก้ไขและเพิ่มเติมในสิ่งที่ยังไม่สมบูรณ์จากรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพศาล หวังพานิช รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและท่านรองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วรรณรัตน์ ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือรวมถึงให้คำปรึกษาและแนะนำในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานในเครือบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลให้ผู้วิจัย เพื่อประกอบการศึกษาและจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จตามเป้าหมายทุกประการ

ขอขอบคุณคณาจารย์ เพื่อนนิสิตรุ่นพี่ รุ่นน้อง และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จตามเป้าหมายทุกประการ

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก ก่อสร้างใจ ความเมตตา ความห่วงใยและสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ศิริพร สุดสวาท

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	2
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	5
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ความเป็นมาของบริษัทกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด.....	7
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
	ทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร.....	12
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร.....	13
	ทฤษฎีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร.....	21
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตและระบบอินทราเน็ต.....	23
	แนวคิดเกี่ยวกับการนำอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร.....	34
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
	งานวิจัยในในประเทศ.....	40
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	42
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	43
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	43
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
	หลักเกณฑ์การให้คะแนน.....	47
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	108
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	108
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	108
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	108
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	108
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	109
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	109
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	110
อภิปรายผล.....	120
ข้อเสนอแนะ.....	124
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	104
บรรณานุกรม.....	125
ภาคผนวก.....	128
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	129
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม.....	135
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	137

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรพนักงานในองค์กรในเครือบริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด.....	43
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด.....	51
3 จำนวนร้อยละของพฤติกรรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด.....	54
4 จำนวนร้อยละของพฤติกรรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด.....	56
5 จำนวนร้อยละของพฤติกรรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด.....	59
6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด.....	60
7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E- Mail).....	61
8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser).....	62
9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board).....	63
10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้พิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you).....	64
11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat).....	65
12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	66
13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	67
14 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นรายคู่.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ ปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-Browser) เป็นรายคู่.....	69
16	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ การปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการ บอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) เป็นรายคู่.....	70
17	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ การปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการพิมพ์ โต้ตอบ (ICQ : I seek you) เป็นรายคู่.....	71
18	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ การปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการคุย เป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) เป็นรายคู่.....	72
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	73
20	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ การปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้ บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นรายคู่.....	74
21	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ การปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่อง ไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-Browser) เป็นรายคู่.....	75
22	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ การปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้ บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) เป็นรายคู่.....	76
23	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อ การปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการพิมพ์ โต้ตอบ (ICQ : I seek you) เป็นรายคู่.....	77
24	เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามตำแหน่งโดยรวม และรายด้าน.....	78
25	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่อง ไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-Browser) เป็นรายคู่.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามพนักงานที่เคยมีความรู้และไม่เคยความรู้ในการใช้ระบบ อินทราเน็ตด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	100
47 ค่าเฉลี่ย และร้อยละของการเรียงลำดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด.....	101
48 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีลำดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด จำแนก โดยรวม ทุกด้าน.....	104
49 ค่าเฉลี่ย ความถี่และค่าร้อยละประเมินความรู้ ความเข้าใจของพนักงานและความ เหมาะสมในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด.....	105
50 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด.....	106

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 การเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านอินเทอร์เน็ตของศูนย์ Iowa Small Development Center (SBDC) โดยเว็บเพจ budget.html.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นในประเทศหรือต่างประเทศพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และยังถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการบริหารและการจัดการภายในองค์กร ทั้งในภาครัฐและเอกชนซึ่งรวมถึงการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรด้วย โดยจะพบว่าองค์กรใดที่มีบุคลากรภายในองค์กรที่มีความรู้ความสามารถ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี จะทำให้องค์กรนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างแน่นอน ซึ่งการที่บุคลากรในองค์กรจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ และด้วยเทคโนโลยีทางด้านการสื่อสารที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วนี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมาด้วย

จะเห็นได้ว่าองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ในปัจจุบันนี้สถานประกอบการจะกระจายอยู่ในหลาย ๆ พื้นที่ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานด้วยกัน แต่ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบัน เราจึงพบว่ามีองค์กรหลาย ๆ องค์กรได้นำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรเพื่อช่วยในเรื่องของการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานด้วยกัน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาวิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด ซึ่งในที่นี้จะศึกษาเฉพาะพนักงานในเครือบริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด เนื่องจากบริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด เป็นองค์กรที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่มีบริษัทในเครือถึง 11 บริษัท และมีพนักงานไม่ต่ำกว่า 500 คน แต่บริษัทในเครือทั้ง 11 บริษัทนี้มีสถานที่ตั้งในการประกอบการต่างพื้นที่กัน จึงทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และด้วยเหตุนี้จึงทำให้บริษัทกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด นำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สาเหตุประการหนึ่งทางด้านผลการประกอบการของบริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พบว่า มีผลการประกอบการอยู่ในระดับต้นคืออยู่ในช่วงของบริษัทที่มีผลการประกอบการในลำดับที่ 1 – 50 ของประเทศไทยจากจำนวนบริษัททั้งหมดมากกว่า 1,000 บริษัทขึ้นไป เปรียบเทียบกับธุรกิจประเภทเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศด้วยกัน โดยพบว่าในปีพ.ศ 2543 มีรายได้เป็นจำนวนเงิน 807,999,985 ล้านบาท ในขณะที่บริษัทที่มีรายได้สูงสุดในกลุ่มธุรกิจนี้คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัดมีรายได้เป็นจำนวนเงิน 24,637,870,884 ล้านบาท และเมื่อนำเปรียบเทียบกับเปอร์เซ็นต์แล้วจะพบว่า บริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด มีรายได้เป็น 3.28% จากรายได้สูงสุดของกลุ่มธุรกิจประเภทนี้ (Computer Professional Information : CPI 2000 – 2001 และ <http://www.bol.co.th>)

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร
2. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลต่อ องค์กรในเครือบริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด และหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประกอบการพัฒนาปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่ภายในองค์กรในเครือบริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรในเครือบริษัทกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ซึ่งประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า ระดับผู้จัดการ และระดับบริหาร จำนวนทั้งสิ้น 515 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 250 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 ด้านลักษณะประชากรศาสตร์
 - 1.1.1 เพศ
 - 1) ชาย
 - 2) หญิง
 - 1.1.2 อายุ
 - 1) ต่ำกว่า 25 ปี
 - 2) 25 - 30 ปี
 - 3) 31 - 35 ปี
 - 4) 35 - 40 ปี

5) 41 - 45 ปี

6) 45 ปีขึ้นไป

1.1.3 การศึกษา

1) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช

2) อนุปริญญา / ปวส.

3) ปริญญาตรี

4) ปริญญาโท

5) สูงกว่าปริญญาโท

1.1.4 ตำแหน่ง

1) พนักงานปฏิบัติการ

2) หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า

3) ผู้จัดการ

4) ผู้บริหาร

1.1.5 อายุการทำงาน/ประสบการณ์

1) ต่ำกว่า 1 ปี

2) 1 – 5 ปี

3) 6 - 10 ปี

4) 10 ปีขึ้นไป

1.2 ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร

1.2.1 ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail)

1.2.2 ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)

1.2.3 ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)

1.2.4 ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)

1.2.5 ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

1.2.6 ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์

1.2.7 ช่วงเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร

- 2.1 ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
- 2.2 ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)
- 2.3 ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)
- 2.4 ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)
- 2.5 ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบอินทราเน็ต (Intranet)
หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีใช้กับอินเทอร์เน็ต (Internet) มาประยุกต์ใช้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร หน่วยงานโดยอาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อให้แต่ละหน่วยงานสามารถติดต่อทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. พนักงาน
หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า ผู้จัดการ และระดับบริหาร
3. การปฏิบัติงานภายในองค์กร
หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต
4. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์
หมายถึง ลักษณะทั่วไปทางด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา
5. ความพึงพอใจ
หมายถึง ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานในด้านต่อไปนี้
 - 1) การให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail)
 - 2) การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)
 - 3) การให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)
 - 4) การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)
 - 5) การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)
6. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)
หมายถึงการรับ – ส่งข้อมูลข่าวสารโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เท่านั้น มีความรวดเร็วเป็นอย่างมากแทนการใช้พนักงานส่งเอกสาร
7. เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser)
หมายถึง บริการที่ใช้ในการท่องไปในโลกของอินเทอร์เน็ตและหรืออินทราเน็ต ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่สนใจจากเว็บไซต์ต่างๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและหรืออินทราเน็ต ซึ่งการแสดงข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของมัลติมีเดีย (Multimedia) คือ ข้อมูลที่เป็นภาพ เสียง และสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้

8. บอร์ดข่าวสาร (Bulletin Board)

หมายถึง บริการที่คล้ายกับอิเล็กทรอนิกส์โดยแทนที่จะส่งจดหมายไปหาผู้รับโดยตรงจะเป็นการส่งข่าวสารเข้าไปยังศูนย์กลุ่มข่าวที่เรียกว่ากลุ่มข่าว (Newsgroups) หรือบอร์ดข่าวสาร (Bulletin Board) ที่ติดประกาศให้ผู้สนใจทราบ เพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่และกระจายข่าว

9. ไอ.ซี.คิว (ICQ : I seek you)

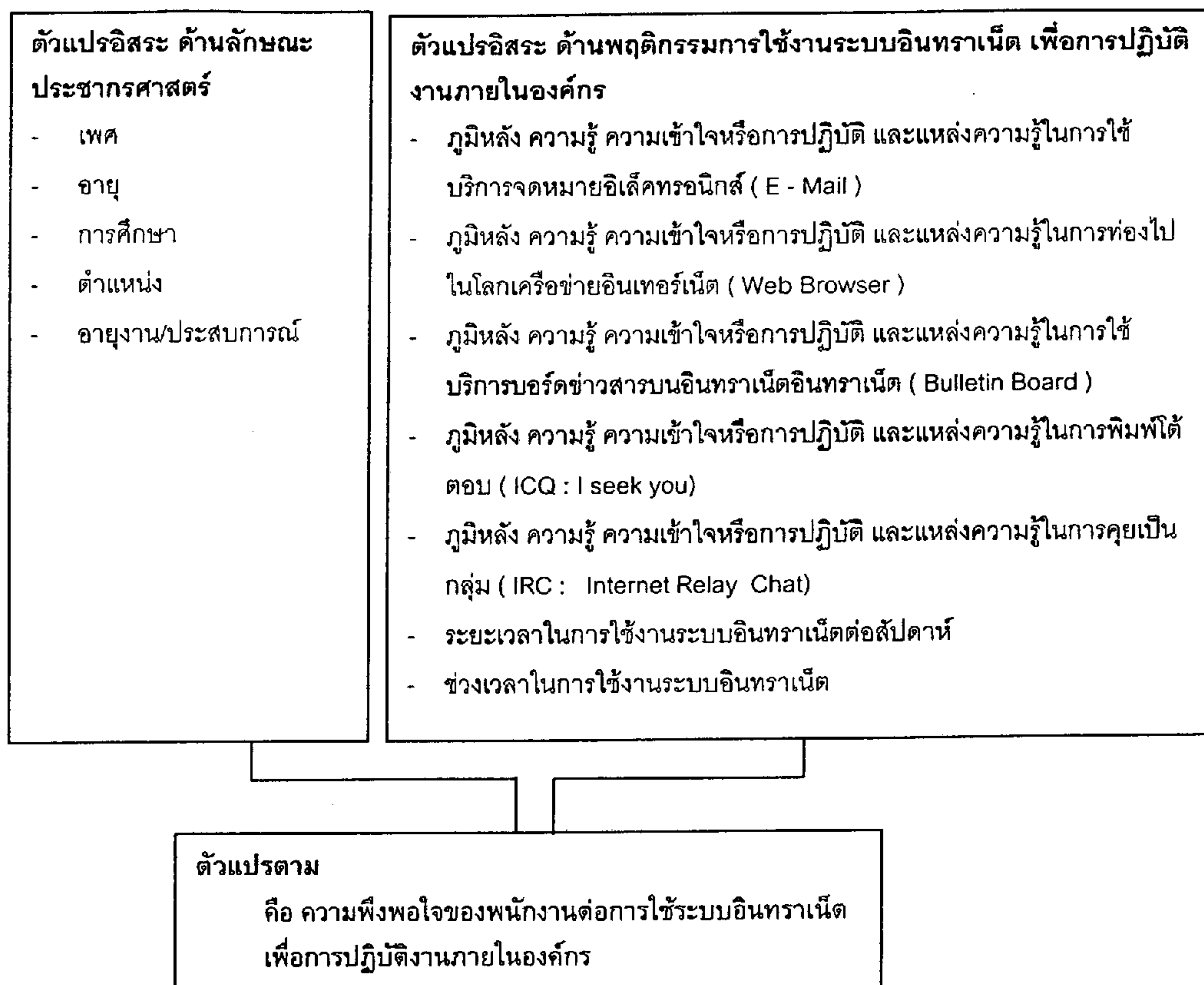
หมายถึง บริการที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างสองคน โดยเป็นการโต้ตอบในลักษณะตัวอักษรผ่านโปรแกรมบนจอภาพ ผู้ใช้สามารถร้องขอให้ผู้อื่นสนทนากับตนเองได้

10. ไอ.อาร์.ซี (IRC : Internet Relay Chat)

หมายถึง บริการที่คล้ายกับไอ.ซี.คิว โดยแทนที่จะเป็นการสนทนาสองคน จะเป็นการสนทนาเป็นกลุ่มแทน โดยการสนทนาที่เปิดเป็นห้องสนทนา (Room) ซึ่งจะเป็นหัวข้อสนทนาที่กลุ่มมีความสนใจร่วมกัน และเข้ามาทำการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบแบบทันทีทันใด โดยผู้สนทนาสามารถคุยโต้ตอบได้พร้อมกันหลายๆ คน โดยไม่จำเป็นต้องรู้จักกันมาก่อน ขอเพียงให้มีความรู้เกี่ยวกับหัวข้อหรือเรื่องที่กลุ่มๆ นั้นสนทนากันอยู่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีลักษณะดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อายุการทำงาน/ประสบการณ์ มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของบริษัทกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
6. ทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร
7. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตและระบบอินทราเน็ต
8. แนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของบริษัทกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2531 โดยประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยีตลอดจนการให้บริการคำปรึกษา การวิจัย และเตรียมข้อมูล รวมถึงการบริการด้านอำนวยความสะดวกให้กับนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เพื่อรองรับการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ และความต้องการของตลาด

บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ดำเนินธุรกิจโดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ

1. เผยแพร่ภูมิปัญญาและเทคโนโลยี ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอด และพัฒนาการของบุคคล ธุรกิจ และองค์กรต่าง ๆ ในสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
2. เป็นจุดเชื่อมระหว่างธุรกิจไทย และนานาชาติด้วยเทคโนโลยีและข้อมูลที่ทันสมัย
3. ส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของประเทศในปัจจุบันและอนาคตโดยการเผยแพร่ภูมิปัญญาสู่คนไทยทุกระดับ
4. สร้างคุณค่า รายได้และกำไรแก่ลูกค้า พนักงานและผู้ถือหุ้นเป็นบริษัทที่ดี ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างสุจริต และมีจริยธรรม

บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ประกอบด้วยธุรกิจภายใต้การดำเนินงานของบริษัทในเครือต่าง ๆ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทดังนี้

ประเภทที่ 1 กลุ่มสื่อและการศึกษา (Mass Media Education Group) ประกอบด้วย

1. บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด
2. บริษัท เอ.อาร์. อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับลิเคชัน จำกัด

3. บริษัทเอ.อี.วี. บิซิเนส เพรส จำกัด

4. บริษัท ไอ.ที.ไอ.ที จำกัด

ประเภทที่ 2 กลุ่มธุรกิจและข้อมูลออนไลน์ (Online Business and Information) ประกอบด้วย

1. บริษัทเอนิว คอร์ปอเรชั่น จำกัด

2. บริษัทเอนเน็ต จำกัด

3. บริษัทบิซิเนส ออนไลน์ จำกัด

ประเภทที่ 3 กลุ่มธุรกิจบริการให้คำปรึกษาทางด้านต่าง ๆ สำหรับองค์กร (Corporate Consultation Service) ประกอบด้วย

1. บริษัท เอ.อาร์. แอ็คเคาน์ติ้ง คอนซัลแตนท์ จำกัด

2. บริษัท แอดวาร์ช ออดิตติ้ง จำกัด

3. บริษัท คอรั แอนด์ ฟิรส์ จำกัด

ประเภทที่ 4 กลุ่มบริการทางด้านช่องทางการขายและจัดจำหน่าย (Channel & Distribution) ประกอบด้วยบริษัท เอซิส เทคโนโลยี จำกัด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

วอลเลอร์สแตน (Wallerstein. 1971) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

กู๊ด (Good. 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพสภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

ไวแมน (Wolman. 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ แรงจูงใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดีที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือทัศนคติในทางที่ดี

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แอปเปิ้ล ไวท์ (Applewhite. 1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า คือ ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจในรายได้ที่ได้รับ

บรูม และ เนลเลอร์ (Blum & Naylor. 1968) กล่าวว่า “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ” เป็นต้น

โยเดอร์ (Yoder. 1959) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงานคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงานของเขา และมีระดับมากน้อยเพียงใด

ล็อกส์ (Locke. 1976) กล่าวว่า " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ การให้การยอมรับของบุคคลต่องานซึ่งก่อให้เกิดความตึงเครียดในการทำงาน หรือเห็นค่าความสำคัญในการทำงาน และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคลได้ "

กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แมคคอร์มิคส์ (McCormick. 1980) กล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจกล่าวได้ว่าใช้หลักทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคล้ายกับการจูงใจในการทำงาน จะต่างกันก็เพียงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน แต่การจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน จึงไม่ใช่สิ่งแปลกที่จะกล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการจูงใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน ด้วยเหตุผล 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจเป็นสิ่งตอบสนองความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวได้ว่า บุคคลจะพยายามเข้าหาในสิ่งที่ตนชอบ และพฤติกรรมเช่นนี้ถือว่าการจูงใจ

2. ทฤษฎีการจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการ จึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีการจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คูเปอร์ (Cooper : 1958) ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องการงานที่ตนเองมีความสนใจ
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีในการทำงาน
3. ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
6. ได้รับความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่

เขายกย่องนับถือ

เซย์เลส และสเตร้าส์ (Sayles & Strauss. 1960) กล่าวว่าความพึงพอใจสามารถสนองตอบความต้องการได้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่อง และนับถือ
3. ความต้องการ ของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการความสำเร็จ

สมพงษ์ เกษมสิน (2513) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการ อย่างน้อย 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. งานที่ตนพอใจ
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. ค่าจ้างที่เป็นธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

สมิท (Smith. 1995) กล่าวว่าในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการ ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจในงานได้ ความต้องการนั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง

ความต้องการทางสังคม

กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Glimer & others. 1971) ได้สรุป องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 อย่างคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงาน ตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้จัดการ
2. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (Opportunity for Advance ment) เช่นการได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจาก ความสามารถในการทำงานของตน
3. บริษัทและฝ่ายจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจในชื่อเสียงของ ที่ทำงาน และพอใจในการจัดการของฝ่ายจัดการ
4. ค่าจ้าง (Wage) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิงและผู้ทำงานใน โรงงานจะเห็นค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) ขึ้นกับความรู้ ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติ หากทำงานตามที่ถนัดก็จะพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervision)
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the Job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติสามารถทำงานร่วมกับ ผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เขาก็จะพอใจในงานนั้น
8. การคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร (Communication)

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ
ชั่วโมงทำงาน เป็นต้น

10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่
อาศัย เป็นต้น

ไกเซลลี และบราวน์ (Ghiselli & Brown. 1995) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน
เกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่
พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความ
พึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45 - 54 ปี มีความ
พึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน
การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guilford & Gray. 1970) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจ
ในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์การและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

แวนเดอร์ซาล (Van Desal. 1968) กล่าวถึง องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin & McCormick. 1968) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบันหรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนี้ ถือเป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก นั่นคือ หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือไม่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งเหล่านี้แล้ว โอกาสที่งานจะบรรลุความสำเร็จก็เป็นไปยาก ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสำคัญ

ทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

โวลแมน (Volman. 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein. 1971) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

เรดดิ้ง (Redding. 1972) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมเป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคคลนั้นหรือไม่อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใครมีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

โนแลนด์ (กริช สืบสนธิ์. 2533 ; อ้างอิงจาก Knowland. n.d.) กล่าวว่าในการติดต่อสื่อสารสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างอารมณ์และความรู้สึกความพึงพอใจให้มีความสุข ข่าวสารที่เกี่ยวข้องและส่งออกไปนั้นก็จะไหลไปอย่างรวดเร็ว ในทางตรงกันข้ามถ้าความสัมพันธ์ไม่ดีเพราะขาดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารก็จะหยุดชะงักและถูกสกัดกั้น

อีวาน (Evans. 1962) กล่าวถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

สมยศ นาวิการ (2527) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ และข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

จากความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกถึงความสำเร็จระดับของความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงการสร้างความรู้สึกและความพึงพอใจให้มีความสุขในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) การตัดสินใจ และการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงสิ่งมีชีวิตเข้าด้วยกัน โดยรวมขั้นตอนทั้งหมดที่ความรู้สึกคนหนึ่งมีผลกระทบต่อความรู้สึกคนหนึ่ง ในลักษณะการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ เป็นต้น โดยวิธีการใช้สัญลักษณ์ ได้แก่ คำพูด ภาพ กราฟ เป็นต้น ซึ่งเป็นการกระทำหรือกระบวนการถ่ายทอดเป็นกระบวนการซึ่งเกี่ยวข้องสร้างและร่วมข่าวสารกับบุคคลอื่นเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันอาจเกิดจากกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกันได้ถูกนำมาสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด จิตวิทยาของการสื่อสารต้องให้ความสนใจและความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันระหว่างพฤติกรรมและสภาวะจิตที่แตกต่างกัน นั่นคือ ถ้าผู้พูดเล่าเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง และผู้ฟังเข้าใจอย่างหนึ่งที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังเข้าใจนั้นคือการสื่อสารได้เกิดขึ้นแล้ว (Cherry. 1966 : 36 ; Channon & Weaver. 1963 : 95 ; Berelson & Sterner 1964 : 527 ; Rogers & Kincaid. 1981 : 63 ; Miller. 1974 : 5)

กรีซ สิบสนธิ์ (2526 : 21) กล่าวว่าไม่ว่าจะแยกการสื่อสารไปศึกษาเฉพาะในรายละเอียดอย่างไรก็ตาม การสื่อสารแต่ละประเภทก็ยังคงมีองค์ประกอบสำคัญเหมือนกันอยู่ ก็คือ ผู้ทำการสื่อสาร หมายถึงผู้ส่งสารและผู้รับสาร สาร ได้แก่ เนื้อหาสาระของสาร และระบบสัญลักษณ์ สื่อ และผลจากการสื่อสาร

เสถียร เขยประทับ (2522 : 50) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร (Source) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะทำการสื่อสารความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสารและวัตถุประสงค์ของตน โดยการพูด เขียน หรือแสดงกิริยาท่าทางให้บุคคลอื่น หรือ กลุ่มบุคคลอื่นทราบ ปัจจัยที่สำคัญอย่างน้อย 4 ประการที่กำหนดประสิทธิภาพมากน้อยของผู้ส่งสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม ปัจจัยเหล่านี้จะพบมากในสื่อบุคคล เพื่อใช้ในการโน้มน้าวใจผู้รับสาร

2. สาร (Message) คือ ผลผลิตของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการข่าวสารและวัตถุประสงค์ของคนที่ปรากฏออกมาในรูปของรหัส (Code) เช่น คำพูดที่เราพูด สิ่งที่เราเขียน กิริยาท่าทาง ข่าว ข้อความ สัญลักษณ์ (Signal) ปัจจัยที่สำคัญของสารประกอบด้วยรหัส เนื้อหา การจัดเสนอ ทั้ง 3 ประการนั้นจะประกอบด้วย ส่วนประกอบและโครงสร้าง

3. ช่องสารหรือสื่อ (Channel) คือ วิธีการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้ข่าวสาร (Message) ที่เข้ารหัส (Encode) แล้วผ่านไปยังผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสมซึ่งต้องอาศัยช่องทางไปสู่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส วิธีปฏิบัติเพื่อให้ใช้ช่องสารได้ เช่น การบันทึกข้อความ คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อความหมายจะมีประสิทธิภาพควรใช้ช่องทางหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อกระตุ้นประสาทรับรู้

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่งสาร ผู้รับสารอาจเป็นคน ๆ เดียวหรือหลายคน เป็นสถาบัน องค์กร บริษัท ปัจจัยที่สำคัญของผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะการคิด ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม

5. ผลของการสื่อสาร (Effect) คือ ผลที่เกิดจากสื่อสารอาจเป็นไปได้ทั้งผลในทางลบจนถึงผลในทางบวก อาจมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้ ทักษะการคิด หรือพฤติกรรมในตัวผู้รับสารได้ และผลการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้นย่อมต้องการให้เกิดความเข้าใจ การตอบสนอง ที่ตรงตามจะมุ่งหมายของการส่ง

6. ปฏิกริยาตอบสนอง (Feedback) คือ ปฏิกริยาของผู้รับสารที่แสดงตอบต่อสารของแหล่งสาร ในกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) จะมีลักษณะตอบโต้กัน ดังนั้นบุคคลหรือองค์กรจึงเป็นทั้งแหล่งสาร และผู้รับสารในเวลาเดียวกัน การสื่อสารกลับทำให้ผู้ส่งสารทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และสามารถควบคุมพฤติกรรมในการสื่อสารในเวลาต่อมาของผู้ส่งสาร

การสื่อสารมีความหมายแตกต่างกันไปตามที่แต่ละคนจะเน้นส่วนใดส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร (Fiske. 1982 : 2 – 3) ได้สรุปกลุ่มสำนักความคิดที่เน้นการสื่อสาร ดังนี้

1. กลุ่มความคิดเน้นกระบวนการ (Process school) กลุ่มสำนักความคิดนี้เห็นว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสารโดยให้ความสนใจกับผู้รับและผู้ส่งข่าวสารว่า เข้ารหัสและถอดรหัสอย่างไร รวมถึงใช้ช่องทางและสื่อในการสื่อสารอย่างไร จะเน้นที่ความถูกต้องและประสิทธิภาพของการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่บุคคลมีผลกระทบต่อกิจกรรม และความรู้สึกของบุคคลอื่น ถ้าผลกระทบแตกต่างไปหรือมีความเข้าใจเพียงเล็กน้อย จะถือว่าการสื่อสารล้มเหลวและจะหาสาเหตุของความล้มเหลวนั้น ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งของการสื่อสาร

2. กลุ่มความคิดเน้นสัญลักษณ์ (Semiotic school) กลุ่มสำนักแนวความคิดนี้เห็นว่า การสื่อสารเป็นการผลิตและแลกเปลี่ยนความหมาย จะให้ความสนใจกับข่าวสาร เนื้อหาสาระว่าประเทสังสรรค์กับบุคคลอื่นอย่างไร ในการสร้างความสำคัญกับข่าวสารมากกว่าจะสนใจกับความไม่เข้าใจข่าวสารซึ่งอาจมาจากวัฒนธรรมของผู้รับ – ส่งข่าวสาร ที่สื่อความหมายต่างกัน จะให้ความสนใจกับสัญญาณและความหมายที่ใช้สื่อสารกัน

เรย์ (Ray. 1989 : 7 – 9) ได้ให้ลักษณะการสื่อสารในวิชา เชีพต่างไปจากการสื่อสารอื่น ดังนี้

1. Practical จะเป็นการสื่อสารที่เน้นข้อเท็จจริงและเกิดขึ้นจริงและมีเป้าหมายที่วัดได้ เมื่อใดการสื่อสารสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ เมื่อนั้นจะเกิดความสำเร็จ และจะมีความเปื้อนหนายเมื่อคำสั่งทั้งที่เป็นคำพูดและลายลักษณ์อักษร เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์

2. Audience – Oriented จะเน้นผู้รับสารมากกว่าการสื่อสารอื่นใด รายงานของผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องทราบว่า ผู้บังคับบัญชาต้องการอะไร โดยวิเคราะห์และปรับการสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามที่เขาต้องการ

3. Purposeful วัตถุประสงค์ในการสื่อสารมีความสำคัญมากที่สื่อสารให้ตรงกับความสนใจ ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารได้รับข่าวสารตามที่เขาต้องการ

4. Expedient พิจารณาแยกแยะได้ว่างานใดเป็นภารกิจประจำวันและภารกิจพิเศษที่จะเลือกรูปแบบและวิธีการสื่อสารที่เป็นประโยชน์

5. Collaborative ในการทำงานมีความจำเป็นต้องทำงานเป็นกลุ่มเพื่อระดมสมองในการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นทักษะความอยู่รอดขององค์กร และจะต้องอาศัยการสื่อสารเป็นหลัก

6. Social สถานภาพของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทำให้มีลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกัน เช่น กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

เรย์ (Ray. 1989 : 6 – 7) ยังได้ให้ความหมายของการสื่อสารในวิชาชีพว่า คือ ความหลากหลายของการสื่อสารในการดำเนินธุรกิจ อุตสาหกรรม ราชการและยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า เป็นการสื่อสารในกลุ่มคนที่มีความรู้พิเศษ และมีศัพท์เฉพาะ ต้องอาศัยกิจกรรมการพูด ฟัง อ่านและเขียน ในโลกของการทำงานของบุคลากรเฉพาะวิชาชีพจะสื่อสารทั้งภายในและภายนอกสาขาวิชาของตนมีการเลือกคำ รูปแบบให้สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เพื่อผู้รับสารจะใช้แก้ปัญหา ซึ่งการสื่อสารของนักวิชาชีพเป็นการสื่อสารที่เน้นเฉพาะในกลุ่มผู้มีวิชาชีพเฉพาะมีภาษา เฉพาะของกลุ่มวิชาชีพของตน ที่จะต้องสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ และต้องเข้าใจภาษาวิชาชีพของผู้อื่นด้วยทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

เคซ และ คานท์ (Katz & Kahn. 1966 : 14) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร และแลกเปลี่ยนข่าวสาร และการตีความหรือให้ความหมายแก่ข่าวสารในหน่วยงาน องค์กร และหน่วยงานเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งได้นำเอาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มาสร้างความสัมพันธ์กับข่าวสารเป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ (2527 : 4) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารองค์กรว่า “ เป็นการแสดงออกและการแปลความหมายของข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร ”

ฮิวส์แมน (Huseman. 1973 : 14) และนักนิเทศศาสตร์อื่น ๆ เห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรขึ้นกับรูปแบบของการจัดองค์กร แรงผลักดันให้เกิดกำลังใจในการทำงาน และความสามารถความชำนาญในการสื่อสาร เช่น การฟัง การพูด การเขียน การสัมภาษณ์ การอภิปราย นอกจากนี้ยังมีนักทฤษฎีการสื่อสารอีกหลายท่านที่เน้นอยู่ที่ช่องทางการในการสื่อสาร เช่น การเขียนรายงาน การเขียนจดหมายติดต่อ ได้ตอบบันทึก วารสารภายใน จุลสาร จดหมายข่าว ฯลฯ

เบส และไรเธอร์แลนด์ (Bass & Ryteland. 1964 : 280) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กรว่า “ เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้ และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด (Ideas) ความรู้สึก (Felling) และทัศนคติ (Attitude) ”

เรดดิ้ง และ แซนบอร์น (Redding & Sanborn. 1973 : 13) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นการส่งและการรับข่าวสารภายในองค์กรที่สลับซับซ้อน การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการศึกษาครอบคลุมถึงระบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งในด้านการติดต่อจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างหรือระหว่างหน่วยงานกับบุคลากรระหว่างบุคคล ระดับผู้บริหารกับบุคลากร ฯลฯ ศึกษาถึงทักษะในการสื่อสารทั้งด้านการพูด การฟัง การเขียน เพื่อนำมาวิเคราะห์โครงสร้างการสื่อสารในหน่วยงานต่าง ๆ

ดูบริน (Dubrin. 1984 : 280) ได้จัดการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้เพราะข่าวสารทั้งหมดภายในองค์กรจะถูกส่งจากบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ บุคคลไปสู่อีกบุคคลหนึ่งหรือคนหลาย ๆ กลุ่ม

โรเจอร์ (Roger. 1976 : 7) กล่าวว่า ทุกองค์กรมีการสื่อสารในทุกกิจกรรมที่ทุกคนใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน จึงกล่าวได้ว่า ถ้าหากเราละเลยการสื่อสารออกจากองค์กรเราจะมีการทำงานไม่ได้ ดังนั้น การสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเส้นโลหิตเลี้ยงชีวิตองค์กร

เสนาะ ดิยาว (2537 : 19 – 21) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและสังคม เพื่อช่วยประสานส่วนต่าง ๆ โดยมีความสำคัญในทุกสถานการณ์ โดยมีหน้าที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. จัดหาข้อมูลเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น การแข่งขันเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยข้อมูลต่าง ๆ หลายประเภทเพื่อนำมาใช้ปรับให้เข้ากับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ เป้าหมายของธุรกิจ คือ พยายามทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จ แต่การที่จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังบุคคลอยู่ในตำแหน่งสูงเท่าใดก็ยิ่งต้องอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะจากฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กร

3. สร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร ยิ่งองค์กรมีขนาดใหญ่เท่าใด ช่องว่างระหว่างผู้บริหารและระหว่างบริษัทกับลูกค้าก็ยิ่งจะขยายกว้างขึ้นเท่านั้น ดังนั้นระบบการสื่อสารขององค์กรจะช่วยลดช่องว่างระหว่างกัน และพนักงานทุกคนก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นโยบายและการดำเนินงานใด ๆ ย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อพนักงานด้วยเช่นกัน

กรีซ สิบสนธิ (2526 : 17) ได้สรุปความหมายของการสื่อสารในองค์กรไว้ว่า หมายถึง “ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงาน และบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร และสังคมซึ่งสามารถจะแปรปรวนไปได้ตามสภาพการณ์ ”

พอร์ดเตอร์ และ โรเบิร์ต (อัยยา. 2542 : 11; อ้างอิงจาก) ยังได้ให้แนวคำถามถึงการศึกษาศาสตร์สื่อสารในองค์กรว่า

1. สมาชิกในองค์กรรับข่าวสารต่าง ๆ ภายนอกองค์กรอย่างไร
2. ข่าวสารภายในองค์กรเกิดขึ้นอย่างไร

3. การแพร่กระจาย หรือถ่ายทอดข่าวสารของสมาชิกในองค์กรมีลักษณะอย่างไร ซึ่งการรับและการถ่ายทอดการสื่อสารภายในองค์กรจะมีลักษณะรูปแบบต่าง ๆ

จากทฤษฎีดังกล่าวพอสรุปได้ดังนี้คือ การสื่อสารในองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันของบุคลากรในองค์กรและระหว่างหน่วยงานด้วยตนเอง อีกทั้งยังถือเป็นเครื่องมืออันทรงประสิทธิภาพของผู้บริหารในการที่สร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานให้ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

เลวิช (Lewis. 1980 : 1) กล่าวว่า ผู้บริหารในองค์กรที่ซับซ้อนทุกวันนี้มีงานที่ต้องเผชิญหลายอย่าง คือ การตั้งเป้าหมาย การจัดองค์กร การจูงใจ ผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการอบรมบุคลากร สิ่งเหล่านี้ทำให้บทบาทของผู้บริหารเพิ่มขึ้นอีก คือ การเป็นผู้ฝึกสอน เป็นครู เป็นผู้ตัดสินใจ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เป็นผู้เชี่ยวชาญทั่วไป เป็นผู้ประสานงาน เป็นนักวางแผน เป็นนักจูงใจ โดยอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญ การสื่อสารในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คอนลาด (Conrad. 1985 : 7) ได้แบ่งหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรในฐานะที่เป็นเครื่องมือการปฏิบัติงานของคนใน องค์กรดังนี้

1. ช่วยให้สมาชิกในองค์กรได้ ส่ง – รับ ดีความและปฏิบัติตามคำสั่ง
2. ช่วยให้สมาชิกในองค์กรเสริมสร้างผลผลิตของธุรกิจและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานอื่นในองค์กรด้วยกัน

3. ช่วยจัดการกับสถานการณ์ที่คลุมเครือและไม่แน่นอนให้ชัดเจนขึ้น

หน้าที่ประการที่ 1 และ 2 ตามที่ Conrad ได้แบ่งนั้น เป็นระบบการจัดการในภาวะปกติขององค์กร ประการที่ 3 เป็นภาวะที่องค์กรไม่สามารถกำหนดปัญหาได้เป็นปัญหาที่แต่ละคนมองปัญหาไม่ออก ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร หรือจากสภาพแวดล้อม หรือที่เกิดขึ้นกับงานโดยตรง ซึ่งต้องอาศัยทักษะในการสื่อสาร เพื่อกำหนดปัญหาที่แท้จริงและหาทางแก้ไขปัญหาของงานและบุคลากรในองค์กร

ทรีซ (Treece. 1989 : 4) กล่าวว่า ความสำเร็จในการประกอบอาชีพใด ตำแหน่ง หรือองค์กรจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อสาร บางทีจะมากกว่าความรู้สึกความสามารถและทักษะอื่นใด รวมถึงความเป็นผู้ชำนาญเฉพาะอย่างหนึ่งอย่างใดด้วย

บาสคินท์ และ อโรโนฟท์ (Baskin & Aronoff. 1980 : 16) กล่าวว่า เราศึกษาการสื่อสารในองค์กรก็เพราะว่า ในกระบวนการการสื่อสารนั้น เราสามารถเรียนรู้ความเข้าใจและทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่น ก่อนที่เราจะเกี่ยวข้องกับเขาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อันท์ (Farace, Monge & Russell. 1977 : 5) กล่าวว่า เป็นที่แน่ชัดแล้วว่าองค์กรที่มีความเจริญเติบโตด้านขนาดความซับซ้อน ระดับความสามารถของบุคลากรที่สัมพันธ์กับงานที่ซับซ้อนนั้น จะต้องเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขึ้นด้วย องค์กรประกอบเหล่านี้จะทำให้บทบาทความเป็นผู้ประสานงานมีความสำคัญเกิดขึ้นหรือจะพูดว่าบทบาทการสื่อสารกลายเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งขึ้น

ฮัท (Hunt. 1989 : 37 – 44) ได้จัดระดับการสื่อสารในองค์กรในฐานะที่เป็นระบบไว้ 3 ระดับ คือ

1. Macro Approach เมื่อองค์กรอยู่ในสถานะที่เป็นโครงสร้างใหญ่และมีการสื่อสารกับสังคมภายนอกองค์กรทำให้ทราบความต้องการของสังคมหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรประกอบจะประมวลข่าวสารที่ได้รับเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับผลผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม การให้บริการกับบุคคลที่มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถสูงภายนอกหน่วยงาน องค์กรจะต้องมีศักยภาพเป็นที่พอใจแก่เขาเหล่านั้นด้วยโดยวิธีการสื่อสาร นอกจากนี้จะต้องทราบถึงคู่แข่งด้านการตลาดด้วย โดยทราบได้จากการศึกษาและสนทนากับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2. Micro Approach เป็นการใช้ข่าวสารในหน่วยย่อยลงมา กล่าวคือ ในองค์กรจะมีกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีวัตถุประสงค์ของกลุ่มเอง วัตถุประสงค์จะสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการจูงใจและการไม่จูงใจจากภาวะผู้นำของผู้บริหาร นอกจากนี้บุคลากรจะต้องเรียนรู้งานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการสื่อสาร ในลักษณะต่าง ๆ กัน ซึ่งจะต้องสร้างพฤติกรรมสื่อสาร และบรรยากาศการสื่อสารที่ดี อันจะทำให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการปฏิบัติงาน

3. Individual Approach เน้นการใช้ข่าวสารระดับปัจเจกบุคคล งานทุกชนิดต้องอาศัยการสื่อสารของบุคลากร ซึ่งทำได้หลายรูปแบบ เช่น การสื่อสารกับกลุ่มทำงาน การประชุม คู่มือการทำงาน บันทึกที่ไม่เป็นทางการ การเสนอโครงการ เป็นต้น

Hunt ได้กล่าวเสริมอีกว่า การสื่อสารในองค์กรที่เป็นระบบนี้ ผู้ทำการสื่อสารทุกคนจะต้องใช้ความระมัดระวัง เพราะหากเกิดผิดพลาดอย่างใดอย่างหนึ่งจะทำให้องค์กรประกอบอื่นภายในระบบและภายนอกระบบได้รับความกระทบกระเทือนไปด้วย (Sager. 1982 : 89) กล่าวว่า ในองค์กรที่ซับซ้อนมีงานหลายขั้นตอน มีผู้ปฏิบัติงานมากมีความคลุมเครือในงานสูง จะทำให้ข่าวสารที่สำคัญหายไปได้ เนื่องจากมีการกลั่นกรองข่าวสารในแต่ละระดับชั้น โดยธรรมชาติแล้วคนแต่ละคนจะ รับ - ส่ง ข่าวสารเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง เป็นสำคัญอาจจะเป็นข่าวสารที่ทำให้เขาประสบผลสำเร็จในงานและมีความรู้สึกปลอดภัยเป็นที่ยอมของบุคคลอื่นตามสถานภาพของตนเองด้วย

แจ๊คสัน (Jackson. 1986 : 217) ได้กล่าวถึงเหตุผลในการสื่อสารของคนเราไว้ ดังนี้

1. เขาจะสื่อสารกับผู้ที่ทำให้งานของเขาบรรลุวัตถุประสงค์และจะไม่สื่อสารกับผู้ที่ทำให้งานของเขาล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. เขาจะสื่อสารกับผู้ที่ทำให้บรรลุความต้องการ จะอยู่ห่างไกลจากผู้ที่ยังคับข่มขู่ หรือทำให้เขารู้สึกวิตกกังวล หรือทำให้เขาไม่ได้รับผลตอบแทนที่ดี

3. เขาจะสื่อสารเมื่อเขาต้องการที่จะปรับปรุงสถานภาพของตนเองให้สูงขึ้น

จะเห็นได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ

ประเภทของการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรนั้น หากพิจารณาโดยทั่วไปอาจจำแนกได้หลายประเภท แล้วแต่จะมุ่งพิจารณาไปทางใด ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจำแนกการสื่อสารในองค์กรออกเป็น 4 ประเภทคือ ทิศทางการ

สื่อสาร ลักษณะของการใช้สื่อ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ช่องทางเดินของสาร (สามารถ จำหอม. ม.ป.ป.; อ้างอิงจาก วชิระ ดันสกุล. 2543)

การสื่อสารแต่ละประเภทสามารถแจกแจงด้วยความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) คือ การสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรงไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้เป็นฝ่ายให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนกัน ไม่มีการย้อนกลับ (Feedback) หรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปแบบของนโยบาย คำสั่งของผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ที่อาจผ่านสื่อในประกาศต่าง ๆ หรืออาจจะผ่านสื่อมวลชนในการเสนอข่าวสารหรือรายงานขององค์กรต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการสื่อสารแบบทางเดียวมีข้อได้เปรียบคือ มีความสะดวกรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อสารมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ สูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ขวัญและกำลังใจอีกฝ่ายหนึ่งถูกกระทบกระเทือนเป็นเสมือนว่าผู้รับสารถูกควบคุมจากผู้ส่งสาร ซึ่งทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความรู้ ความสามารถ การที่อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับก็ต่อเมื่อเขาเห็นว่าบุคคลนั้นมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์และมีข้อมากกว่า

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) คือ การติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถตอบสนองต่อกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสาร สองทางผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งนับเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหาร เปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกัน การบริหารที่ดีเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ จะเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดีความหมายไปคนละทิศละทาง ประการสำคัญการสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทาง จะออกมาในลักษณะการประชุมหรือปรึกษาหารือ

วีวิทย์ (วชิระ ดันสกุล. 2543 ; อ้างอิงจาก Leavitt. n.d.) กล่าวถึง การทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารแบบทางเดียว กับการสื่อสารสองทาง ปรากฏผลว่า

1. การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
2. การสื่อสารแบบสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าสื่อสารทางเดียว
3. การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับข่าวสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

แม้ว่าการสื่อสารทางเดียวจะมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่า แต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า

โอกาสที่จะใช้การสื่อสารแบบทางเดียว

1. เมื่อเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องใหม่ ยาก หรือสลับซับซ้อน
2. เมื่อต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและกำหนดขั้นตอนของเรื่องที่จะต้องปฏิบัติ
3. เมื่อต้องการความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อช่วยลดหย่อนโอกาสที่ผู้รับสารจะติดตามเรื่องที่สื่อสารไม่ทัน

นอกจากนี้ ลิฟวิท (Leavitt. 1964 : 144) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “ หากองค์กรมีความต้องการ ความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการติดต่อสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวจะมีความเหมาะสม มากกว่า ”

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีควรจะใช้ความคู่กันทั้งสองแบบ คือ ทั้งการสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้

1. จำแนกตามประเภทของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่ง “ เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน ” (สมพงศ์ เกษมสิน 2521 : 258) อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ใบประกาศแจ้งนโยบายหรือผลความก้าวหน้าขององค์กร บันทึกต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรอาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง คำแนะนำผ่านตามสายบังคับบัญชา

1.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยไม่เป็นไปตามแบบแผนขององค์กร เป็นลักษณะการสื่อสารที่เป็นส่วนตัวมากกว่าทางตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่จะใช้คำพูด เช่น การสนทนา ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบนี้ คือ ความรวดเร็วในการสื่อสารจะมีมาก รวมถึงข่าวลือต่าง ๆ (Rumour) แต่มีข้อเสียตรงที่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ อาจผิดไปจากความเป็นจริงได้ง่าย อย่างไรก็ตามการสื่อสารไม่เป็นทางการหรือปากต่อปาก “ ได้มีส่วนช่วยสนับสนุนลดความตึงเครียดของสมาชิกภายในองค์กร พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ”

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรนี้อาจครอบคลุมถึงการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น ออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร บันทึกคำสั่งทางวาจา หรือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (กริช สืบสนธิ์ 2523 : 27) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

3. จำแนกตามลักษณะของรหัสที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

3.1 การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน (Verbal and Written Communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบนี้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการเขียน ผู้บริหารหรือผู้นำควรจะต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ 2521 : 197)

3.1.1 ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์ และเป็นไปตามหลักตรรกศาสตร์

3.1.2 ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย การสื่อสารจะได้ผลถ้าเขาเข้าใจว่าสิ่งที่เราพูดหรือ เขียนหมายถึงอะไร การใช้ถ้อยคำอย่างมีความหมายเป็นการแสดงภูมิรู้และภูมิปัญญาของผู้ส่งข่าวสาร

3.1.3 ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส การสื่อสารเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งถ้าหากเราใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมกับเวลาและโอกาส

ความหมายที่ถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ให้มาก ถ้าหากผู้นำมีความคิดแต่ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ การจะเป็นผู้นำจะประสบความสำเร็จได้ยาก

3.2 การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Non – Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหวและการเคลื่อนไหว ซึ่งแต่ละคนมีความหมายเฉพาะของตนเอง เมื่อเวลาแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง เป็นต้น หากพิจารณาให้ดีจะสำคัญและประโยชน์ไม่น้อยเนื่องจาก (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ 2521 : 198)

3.2.1 อารมณ์และความรู้สึกส่วนใหญ่แสดงออกโดยไม่ใช้ถ้อยคำได้ถูกต้องแน่นอนกว่าใช้ถ้อยคำ

3.2.2 ลักษณะท่าทางบางประการเป็นเครื่องชี้เพื่อการเสนอแนะและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

3.2.3 คำพูดอาจบิดเบือนได้ง่ายกว่าการไม่ใช้คำพูด

4. จำแนกตามทิศทางของการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

4.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูง ลงมาตามสายการบังคับบัญชาการสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปของ “คำสั่ง แจ้งนโยบาย บอกริธีปฏิบัติงาน อำนาจงาน คำเตือน คำยืนยันและชักจูงความเข้าใจ ” (ฝน แสงสิงห์แก้ว : 180) การสื่อสารแบบนี้อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารและการตีความหมายของข่าวสาร โดยสรุปทิศทางการไหลของข่าวสารแบบนี้ต้องอาศัยโครงสร้างขององค์กร เป็นหลักที่แสดงความสัมพันธ์ในการกระจายข่าวสาร ส่วนใหญ่เป็นสายลักษณะอักษรมากกว่าทางวาจารวมทั้งมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการแทรกอยู่ด้วย “ การสื่อสารจากบนลงล่างจะเน้นการทำงานเป็นหลักโดยมุ่งที่ประสิทธิผลของงาน ” (สัมพันธ์ พูนนารถ. 2527 : 21) อย่างไรก็ตามการสื่อสารแบบนี้ไม่ใช่จะราบรื่นเสมอไป “ อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารและการตีความหมายของข่าวสารได้ ” (สมยศ นาวิการ. 2527 : 77)

4.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง “ การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่า ไปยังระดับสูงกว่า ” (สมยศ นาวิการ 2527 : 28) การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปของ “ ความเห็น รายงานการปฏิบัติ คำร้องทุกข์ ข่าวลือ ข้อซักถามเมื่อสงสัย ” (ฝน แสงสิงห์แก้ว. ม.ป.ป. : 28)

4.3 การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) หมายถึง ลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยสรุปได้ว่า ทิศทางของการสื่อสารการแบ่งเป็น 3 แบบ ด้วยกันคือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง , แบบล่างขึ้นบนและการสื่อสารตามแนวนอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาวะการณ์และใช้วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจว่าเราควรเลือกทิศทางของการสื่อสารแบบใดที่จะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้เป็นที่น่าพอใจ

ทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรโดยไปนั้น หมายถึง สภาพของการสื่อสารที่ได้จากความรอบรู้ของบุคลากรแต่ละคนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ไหลวนเวียนอยู่ในองค์กร (กริช สืบสนธิ์, 2537 : 87)

สำหรับพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอาจศึกษาได้จากลักษณะต่าง ๆ ของบุคลากรที่ทำการสื่อสารกันและสังเกตได้จากภายนอกในหลาย ๆ ลักษณะ เช่น วิธีการที่ใช้การสื่อสาร ความสนใจชนิดของข่าวสาร การรับข่าวสาร เป็นต้น

1. วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารของบุคลากรที่อยู่ในองค์กร สามารถกระทำได้หลายวิธีด้วยกัน หากพิจารณาจากสื่อและช่องทางการสื่อสารแล้วจะพบว่า สื่อและช่องทางเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าสื่อและช่องทางเป็นสิ่งที่นำข่าวสารไปยังผู้รับสารหรือเป็นสิ่งที่ช่วยให้ข่าวสารไปถึงผู้รับสารนั่นเอง โดยพิจารณาได้จากปัจจัยต่าง ๆ ของสื่อและช่องทาง ได้แก่ การเลือกและความสามารถของสื่อและช่องทางในการเลือกสื่อและช่องทางนั้นจะต้องพิจารณาว่ามีสื่อและช่องทางใดให้เลือกใช้ได้บ้าง สื่อและช่องทางใดสามารถเข้าถึงผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด สื่อและช่องทางใดเหมาะสมกับเนื้อหาสาระของข่าวสารมากที่สุด เป็นต้น

สำหรับวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารของพนักงานในองค์กรโดยทั่วไป อาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจาที่ผ่านช่องทางบุคคล

1.1 วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ได้แก่

- หนังสือคำสั่ง
- หนังสือเวียน
- บันทึกรายความ
- จดหมายข่าว
- วารสารประชาสัมพันธ์ภายใน
- ป้ายติดประกาศ

1.2 วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา ได้แก่

- การพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล
- การพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม
- การประชุมคณะกรรมการ
- การประกาศเสียงตามสาย
- การพูดทางโทรศัพท์

2. ความสนใจของชนิดข่าวสาร สำหรับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น ได้อธิบายไว้ว่าข่าวสาร หมายถึง รหัสหรือสัญลักษณ์ เนื้อหาและการปฏิบัติต่อข่าวสารทุกอย่างไม่ว่าจะมีรหัสหรือสัญลักษณ์อย่างไร จะต้องมีความหมายของข่าวสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารจากกระบวนการสื่อสารทั้งหมดพบว่าข่าวสารจะปรากฏก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้นมาและได้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาให้เห็น ดังนั้น ข่าวสารจึงมีหน้าที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและจะมีปฏิกิริยาตอบสนองก็ต่อเมื่อผู้รับสารเปิดรับพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่งโดยอาศัยทักษะของผู้รับสารเป็นสำคัญการรับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น หากพิจารณาผู้รับสาร ผลของการสื่อสารและปฏิกิริยาตอบสนองในกระบวนการสื่อสารแล้วจะพบว่า ผู้รับสารอาจจะเป็นคนหนึ่ง คนกลุ่มหนึ่งหรือคนทั้งหมดในองค์กรก็ได้ พื้นฐาน

ของผู้รับสารมี 2 ประการคือ การกำหนดความรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งข่าวสารผ่านสื่อ หรือช่องทางอย่างใดอย่างหนึ่งมาถึงตน ซึ่งผู้รับสารอาจมีปฏิกิริยาตอบสนองไปยังผู้ส่งสารได้ ดังนั้น บทบาทของผู้รับสารคือ เป็นผู้พยายามรับรู้เรื่องราวหรือข่าวสารอยู่เป็นประจำ เป็นผู้มีความรู้สึกที่รวดเร็วและถูกต้อง และเป็นผู้มีปฏิกิริยาสามารถบังคับความสนใจของตนให้มาอยู่ที่เรื่องราวที่ผู้ส่งสารกำลังเสนอให้ (เสนอ ดิยาวี ; ม.ป.พ. ; อ้างอิงจาก อัยยา ^{2542 : 13} 2542 : 13) ผู้รับสารเป็นตัวชี้ว่าการสื่อสารล้มเหลวหรือประสบความสำเร็จ หากพิจารณาว่า การสื่อสารภายในองค์กรเน้นที่แจ้งข่าวสารให้บุคลากรขององค์กรได้ทราบเรื่องราวทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หากว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถสร้างความเข้าใจกันได้อันเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับไม่เพียงพอหรือได้รับข่าวสารที่ไม่ชัดเจนอันเนื่องมาจากความบกพร่องของผู้ส่งสารหรือขาดทักษะในการตีความหมาย รับรู้ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาของข่าวสาร หรืออาจมีอุปสรรคจากสิ่งรบกวนต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรแล้ว ผลที่อาจเกิดขึ้นแก่องค์กรโดยรวมคือ การดำเนินงานไม่สามารถไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อหรือช่องทางแล้ว สิ่งก็ตามมาคือ อาจทำให้ผู้รับสารได้รับความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในตัวผู้รับสารได้ หากพิจารณาในแง่ของกระบวนการสื่อสารแล้วพบว่า ผู้รับสารเป็นจุดหมายปลายทางของการสื่อสาร ผลที่อาจเกิดขึ้นในตัวผู้รับสารนั้นเป็นการคาดเดาของผู้ส่งสารที่ต้องการให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กรเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยจะแสดงออกมาในลักษณะพฤติกรรมทางกาย วาจา ที่สามารถเห็นได้เป็นการสังเกตได้จากภายนอก แต่ทั้งนี้เราจะให้ความสำคัญที่เนื้อหาสาระของข่าวสารที่ทำการสื่อสารระหว่างกันในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เนื่องจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรนั้นจะถูกควบคุมโดยกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในองค์กร

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตและระบบอินทราเน็ต

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการสื่อสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าเทคโนโลยีการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่สุดของโลก ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้เกือบทั่วโลก โดยมีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย รวมถึงการสื่อสารแบบมัลติมีเดีย คือสามารถสื่อสารโดยรูปภาพหรือกราฟิก สื่อสารโดยเสียงและโดยภาพวิดีโอ เป็นเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของคนนับล้านคน จากในบ้านไปจนถึงที่ทำงาน บรรดาผู้คนทั้งต่างพากันใช้เว็บในการติดต่อสื่อสารกันและท่องไปยังไซท์ต่าง ๆ นับล้านเหมือนกับการไปเยี่ยมชมห้างสรรพสินค้าไฮเทคขนาดใหญ่ มีการประมาณกันว่า 10-15 เปอร์เซ็นต์ ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในสหรัฐอเมริกา เคยท่องไปกับเว็บ บางคนกล่าวว่าเขาแทบจะ “เสพติด” อินเทอร์เน็ตเหมือนติดยา เพราะว่ามันมีทุกอย่างที่ต้องการโดยแทบจะไม่ต้องพึ่งพาโลกภายนอกมากนัก มีทั้งข้อมูลข่าวสาร เรื่องบันเทิงเริงรมย์และอื่น ๆ อีกมาก บริการหนึ่งของอินเทอร์เน็ตซึ่งนำเสนอข้อมูลในแบบมัลติมีเดียที่รู้จักกันดีคือ เวิลด์ไวด์เว็บ (World wide web) เหมือนกับเป็นอีกโลกหนึ่งที่เต็มไปด้วยผู้คน และบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ ธุรกิจ ภาครัฐ โรงเรียน มหาวิทยาลัย ในอดีตความสามารถส่วนหนึ่งของเว็บได้ถูกนำไปใช้ในงานที่มีการโต้ตอบกัน (interactive)

เช่น การสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอัตโนมัติ (telephony) การประชุมทางไกลแบบที่มีทั้งภาพและเสียง (videoconference) และการสื่อสารกันผ่านกลุ่มข่าว (newsgroup) รวมไปถึงการโฆษณาแบบเรียลไทม์ (chat) ซึ่งหัวข้อในการสนทนาก็มีตั้งแต่เรื่องของธุรกิจ เทคโนโลยี เกมคอมพิวเตอร์ และอื่น ๆ อีกมาก ทั้งในห้องสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นส่วนตัวหรือกึ่งส่วนตัว อย่างไรก็ตามการใช้เว็บส่วนใหญ่ในปัจจุบันก็ยังคงเป็นไปเพื่อกระจายข้อมูลออกไป โดยบุคคลทั่วไปหรือองค์กรก็อาจจัดทำเว็บไซต์เพื่อบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง เสนอข้อมูล บริการสินค้า ซอฟต์แวร์ หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้กับผู้ที่สนใจ ซึ่ง E-mail address หรือแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกรอกข้อมูลได้กลายเป็นของธรรมดาที่ปรากฏอยู่แทบทุกไซต์ รูปแบบใหม่ ๆ ของการติดต่อกันผ่านเว็บที่เอื้อให้เกิดการประสานงานกันมากขึ้น ก็ค่อย ๆ เข้ามาแทนที่สิ่งเหล่านั้น

การเข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์แต่ละแห่งนั้นเป็นเรื่องน่าสนใจและสามารถทำได้ง่ายดายมาก แต่เบื้องหลังความง่ายที่เห็นนี้ต้องอาศัยเทคโนโลยีอันสลับซับซ้อน ซึ่งไม่ได้เป็นแค่เรื่องของการติดตั้งซอฟต์แวร์หรือเซิร์ฟเวอร์ หรือการจัดโครงสร้างพื้นฐานของระบบสื่อสารเพียงเท่านั้น แต่จะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดแนวทางในอนาคตที่จะให้ผู้ใช้ทั่วไปจะใช้เว็บอย่างไรในการตอบสนองความต้องการของแต่ละคน

ในการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการสื่อสารในลักษณะของการรับส่งข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูลโดยอัตโนมัติ ซึ่งเทคโนโลยีการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้เป็นเครือข่ายภายในองค์กร โดยเรียกว่า “เครือข่ายอินทราเน็ต” ดังนั้นอินทราเน็ตจึงเป็นเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพสูงและง่ายต่อการใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นเครือข่ายราคาถูก เนื่องจากสามารถใช้ไมโครคอมพิวเตอร์เป็นเซิร์ฟเวอร์ของเครือข่ายได้ ยิ่งไปกว่านั้นโปรแกรมประยุกต์จำนวนมากบนอินทราเน็ตยังเป็นซอฟต์แวร์ฟรี (Freeware) หรือซอฟต์แวร์ราคาถูก ซึ่งได้แก่ แชร์แวร์ (Shareware) โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังสามารถเชื่อมโยงการทำงานกับโปรแกรมฐานข้อมูลและโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ ได้โดยโปรแกรมสคริปต์ ในกรณีการขยายขนาดของเครือข่ายอินทราเน็ต สามารถทำได้โดยไม่มีข้อจำกัด และสามารถกำหนดงบประมาณได้ตามต้องการ จึงนับว่าอินทราเน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ยุคใหม่ ซึ่งสามารถทำงานขององค์กรได้ทุกประเภท

กำเนิดแห่งสายพันธ์

ตัวย่อของคำว่า World wide web ในรูปของ W3 หรือเขียนในแบบล้อเลียนว่า World wide wait เป็นเพียงส่วนหนึ่งของเน็ตเวิร์กของเซิร์ฟเวอร์ที่กระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ ประกอบกันขึ้นมาเป็นอินเทอร์เน็ต ในทางกายภาพอาจถือได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเน็ตเวิร์กขนาดใหญ่ที่สุด ส่วนในทางสังคมนั้นอินเทอร์เน็ตก็มีข้อมูลและแนวคิดต่าง ๆ เผยแพร่อยู่มาก ตั้งแต่เรื่องของศีลธรรม ศาสนา เทคโนโลยี ดนตรี หรือแม้แต่เรื่องราวที่ไม่เหมาะสมอื่น ๆ โดยครอบคลุมตั้งแต่เรื่องที่ถูกทำนองคลองธรรมจนถึงเรื่องที่ไร้ระเบียบกฎเกณฑ์ นอกจากนี้ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตถูกนำมาใช้ในเชิงพาณิชย์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่นการทำรายการบัญชีธนาคารหรือเพื่อจัดเป็นเครื่องมือในการสื่อสารสำหรับองค์กรทางธุรกิจ

อินเทอร์เน็ต เกิดขึ้นในฐานะที่เป็นโครงการใหม่ของกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ตามมหาวิทยาลัยและศูนย์วิจัยเพื่อการทหารต่าง ๆ ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศเข้าด้วยกัน บรรพบุรุษของอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันถูกสร้างขึ้นในปี 1969 เป็นเน็ตเวิร์ก

ในแบบที่เรียกว่า packed-switched ชื่อ ARPANET (ARPA ย่อมาจากชื่อโครงการ Advanced Research Agency ของรัฐบาล) เครือข่าย ARPANET นี้ในระยะแรกมีการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เข้าหากันแค่สองสามเครื่องเท่านั้น แต่ก็เริ่มเป็นที่รู้จักในหมู่นักศึกษาและศูนย์วิจัยต่าง ๆ ในปีถัด ๆ มา ในต้นทศวรรษที่ 1970 ก็มีไซต์ใหม่ ๆ (หรือที่เราเรียกกันว่าเน็ตเวิร์กโหนด) เชื่อมต่อเพิ่มเข้ามาในเน็ตเวิร์กโดยประมาณเดือนละแห่ง ในปี 1975 เครือข่ายนี้ก็ยังคงเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ แต่ ARPA ได้จำกัดการใช้งานโดยให้เฉพาะกับสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ARPA เท่านั้น ผลที่เกิดขึ้นคือสถาบันการศึกษาและศูนย์วิจัยอื่น ๆ ก็ได้ร่วมกันจัดตั้งเครือข่ายของตนเองขึ้น เช่น CSNET (Computer + Science Network) , BITNET (Because It's Time Network) และ NSFnet (National Science Foundation Network) อย่างไรก็ตามการที่มีเน็ตเวิร์กมากมายหลายแห่งเพิ่มขึ้น ก็ก่อให้เกิดปัญหาตามมา คือเรื่องความเข้ากันได้ของบรรดาโปรโตคอลที่ใช้กันในเน็ตเวิร์กต่าง ๆ จึงมีการพัฒนาโปรโตคอลใหม่ที่เป็นสากลขึ้นมาโดยการสนับสนุนของ ARPA และโปรโตคอลนี้เป็นที่รู้จักในนามของ TCP/IP ซึ่งจากการที่ TCP/IP ถูกพัฒนาขึ้นมา อินเทอร์เน็ตจึงได้ถือกำเนิดขึ้นอย่างจริงจัง

World wide web

โดยทั่วไปผู้คนส่วนใหญ่มักเข้าใจคำว่า World wide web คืออินเทอร์เน็ต แต่ในความเป็นจริงแล้วเว็บเป็นเพียงส่วนหนึ่งของอินเทอร์เน็ตเท่านั้น และไม่สามารถทำงานได้หากปราศจากอินเทอร์เน็ตส่วนที่ไม่ใช่เว็บ เว็บคือเอกสารที่อยู่ในรูปของกราฟิกและมัลติมีเดียมากกว่าการเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ ที่รวมกันเข้าเป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นทั้งหมดของอินเทอร์เน็ต

เว็บในปัจจุบันก็ถูกใช้งานอย่างกว้างขวางไม่แพ้อินเทอร์เน็ต เพียงแต่เว็บสามารถแสดงภาพและส่งเสียงที่น่าตื่นตาตื่นใจแก่ผู้ใช้ และยังสามารถแสดงภาพวิดีโอและวัตถุสามมิติได้ แต่สิ่งที่ดึงดูดให้ผู้คนต่างพากันใช้งาน ไม่ได้เป็นเพราะหน้าตาที่สวยงามของเว็บเท่านั้น ส่วนที่เป็นแกนหลักจริง ๆ คือการที่เว็บใช้แนวคิดที่เรียกว่า ไฮเปอร์เท็กซ์ (hypertext) ซึ่งในปัจจุบันมักจะใช้คำว่า ไฮเปอร์มีเดีย (hypermedia) แทน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นตามลักษณะการที่นำเอาข้อมูลประเภทต่าง ๆ ในหลายรูปแบบมาประกอบกันขึ้นเป็นเอกสารเว็บ แนวคิดนี้ไม่เพียงแต่เปลี่ยนแปลงวิธีการที่ผู้คนใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงวิธีการเรียกดู (navigate) จากเอกสารหนึ่งไปยังอีกเอกสารหนึ่ง

แหล่งกำเนิด World wide web

World wide web เป็นระบบการสื่อสารข้อมูลที่ได้รับการประดิษฐ์คิดค้นในปี 1989 โดย ทิม เบอร์เนิร์ส-ลี (Tim Berners - Lee) และโรเบิร์ต ไกล์เลีย (Robert Cailliau) นักวิทยาศาสตร์ของสถาบัน CERN ซึ่งเป็นห้องปฏิบัติการฟิสิกส์แห่งยุโรป (European Particle Physics Laboratory) ตั้งอยู่ที่นครเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โปรแกรมเพื่อการศึกษาในระบบเวิลด์ ไวด์เว็บนี้ ได้รับการประดิษฐ์เพื่อวัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลบนคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อนำเสนอผลงานในการประชุมทางวิทยาศาสตร์ของสถาบันเซิร์น โดยกำหนดให้เป็นการนำเสนอผลงานโดยข้อมูลชนิดหลายสื่อ หรือระบบมัลติมีเดีย นั่นเอง ในช่วงเวลาที่มีอินเทอร์เน็ตมีใช้ตามสถาบันการศึกษากันอย่างแพร่หลายนั้น World wide web

ก็ได้ถูกออกแบบขึ้นเพื่อให้บรรดานักวิทยาศาสตร์ในประเทศต่าง ๆ สามารถทำงานร่วมกัน ตลอดจนแสดงบทความหรือแสดงผลงานให้เห็นกันได้อย่างง่ายดาย โดยการเชื่อมโยงที่เป็นไฮเปอร์มีเดีย (hypermedia link) เชื่อมเข้าไปในเอกสาร ซึ่งการเชื่อมโยงเหล่านี้จะช่วยให้ผู้อ่านสามารถข้ามไปข้ามมาระหว่างเอกสารต่าง ๆ เช่นระหว่างเอกสารกับรูปภาพ รูปภาพกับรูปภาพ หรืออะไรก็ตามที่ต้องการได้ทันที การเชื่อมโยงของไฮเปอร์มีเดียนั้น สามารถจะกระโดดข้ามไปยังที่ต่าง ๆ และไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นแนวเส้นตรง ดังนั้นหากใครสักคนอ่านเอกสาร A จนถึงเอกสาร Z ก็ไม่จำเป็นต้องอ่านเอกสาร B , C และ D ก่อน เพราะการใช้ไฮเปอร์มีเดียจะทำให้ข้ามไปอ่านเอกสาร Z ได้ทันที หรือจะอ่านเอกสารฉบับใดก่อนหลัง โดยการเลื่อนไปข้างหน้าหรือถอยหลังอย่างไรก็ได้ ในการใช้งานที่กระโดดจากแนวคิดหนึ่งไปสัมผัสกับอีกแนวคิดหนึ่ง จากเอกสารหนึ่งข้ามไปยังอีกเอกสารหนึ่ง หรือแม้แต่จากสถานที่ตั้ง (เว็บไซต์) แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งตามลำดับต่าง ๆ ที่ต้องการ ซึ่งจะเป็นไปตามวิธีการคิดหรืออารมณ์ที่มีในขณะนั้น ทำให้สามารถดูที่หน้าจอเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ในแบบเดียวกับที่เราดูหรือเปิดหาจากหนังสือธรรมดา และนั่นทำให้เว็บเป็นสิ่งที่วิเศษสุดทีเดียว ในแต่ละเอกสารของเว็บอาจเทียบได้กับแต่ละ “เพจ” หรือหน้า (page) และในแต่ละเพจก็มีการเชื่อมโยงไปยังเพจอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกับการอ้างอิงในหนังสือ ซึ่งเมื่อมีการเชื่อมโยงหรือลิงค์ระหว่างเอกสารมากขึ้น ก็จะทำให้ดูคล้ายกับใยแมงมุมทีเดียว

Mosaic บรรพบุรุษของกราฟิก

เว็บซึ่งสร้างขึ้นโดย CERN แม้ว่าจะเป็นที่สนใจ แต่ก็ยังไม่ได้รับความนิยมจากทั่วไปมากนัก จนในปี 1993 NASC (National Center for Supercomputing Application) ที่มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ ก็ได้สร้างโปรแกรมชื่อ Mosaic ซึ่งเรียกดูข้อมูลจากเว็บได้โดยใช้เพียงแค่การคลิกเมาส์ และยังสามารถแสดงมัลติมีเดียบนเว็บได้ด้วย ซึ่งหนึ่งในผู้พัฒนาก็คือ Marc Andreessen ที่เป็นผู้ร่วมก่อตั้งบริษัท Netscape ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันดีในฐานะผู้บุกเบิกโปรแกรมทางด้านเว็บและ Mosaic นี้เองเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำให้เกิดอินเทอร์เน็ตไซต์มากมายนับเป็นล้าน ๆ แห่งในปัจจุบัน

Mosaic เป็นโปรแกรมประเภทที่เรียกว่าบราวเซอร์(browser) ซึ่งรวบรวมข้อมูลหลากหลายชนิดบนอินเทอร์เน็ต และจัดข้อมูลเหล่านั้นเพื่อให้อยู่ในรูปแบบที่ดูง่ายสำหรับผู้ที่ไม่คุ้นหรือไม่เคยใช้มาก่อน ไม่ว่าจะเป็นการใช้แบบ FTP , telnet หรือ Gopher และนับจากนั้นเมาส์ก็ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการโหลดแล่นไปบนเครือข่ายเว็บ ทำให้อินเทอร์เน็ตมีสีสัน เสียงและการเคลื่อนไหวในเชิงมัลติมีเดียเพิ่มขึ้นมา แม้ว่าในตอนแรก Mosaic จะถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้กับเครื่องที่ใช้ระบบปฏิบัติการ UNIX แต่ต่อมาก็มีการพัฒนาให้ใช้บน Windows และแมคอินทอชได้ในภายหลัง ซึ่งเวอร์ชันล่าสุด (เวอร์ชัน 3) ของ Mosaic ได้ถูกปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถแสดงข้อมูลในแบบเรียลไทม์ได้ และในปัจจุบัน Mosaic แจกให้ใช้งานกันฟรี ๆ สำหรับใช้ส่วนตัว โดยหาได้จากเว็บไซต์ต่าง ๆ รวมไปถึงเว็บไซต์ของ NCSA เอง คือที่ <http://www.ncsa.uiuc.edu> อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน NCSA ได้ประกาศว่าจะค่อย ๆ หยุดการพัฒนา Mosaic ลงและปล่อยตลาดให้เป็นของบราวเซอร์ที่มีใช้กันอย่างแพร่หลายในเชิงพาณิชย์แทน คือ Netscape Navigator และ Internet Explorer

ปัจจุบันผลิตภัณฑ์ที่จัดได้ว่าเป็นทายาทของ mosaic คือ Internet Explorer และ Netscape Navigator ทั้งคู่ต่างก็มีความสามารถที่ยอดเยี่ยมในด้านของกราฟิก ความง่ายตายในการใช้งาน หาใช้ได้ง่ายและน่าสนใจ นอกจากนี้ยังแจกให้ใช้กันฟรี ๆ ทั้งคู่ ผลิตภัณฑ์ทั้งสองมีการทำงานที่เชื่อถือได้ และต่างก็ใช้แนวคิดเรื่องของการจัดข้อมูลโดยแบ่งเป็น "หน้า" หรือ page (เพจ) และการเชื่อมโยงแบบไฮเปอร์มีเดีย ดังที่ได้กล่าวมาก่อนหน้านี้

สำหรับ Navigator นี้เริ่มใช้กันบน Windows ก่อน ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลจากองค์กรต่าง ๆ กว่า 200 แห่ง ในต้นปี 1997 พบว่า 70% ใช้ Navigator เป็นบราวเซอร์หลัก แต่ในการสำรวจเดียวกันนั้นก็แสดงให้เห็นว่ามีการใช้ Internet Explorer เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งคาดว่ามีสาเหตุจากการที่องค์กรต่าง ๆ เริ่มหันมาใช้ windows 95 มากขึ้น (การสำรวจข้อมูลทำโดยบริษัท Zona Research และรายงานโดย Business Wire ในวันที่ 28 มกราคม 1997) ส่วนในปัจจุบัน (1998) อาจกล่าวได้ว่าทั้งสองโปรแกรมมีสัดส่วนความนิยมใกล้เคียงกัน

เว็บโฮสต์และเว็บบราวเซอร์

ภายใต้การทำงานเว็บบราวเซอร์ที่ดูเหมือนง่าย เพียงแค่ใช้เมาส์ชี้และคลิกนั้น เบื้องหลังก็คือเทคโนโลยีของเน็ตเวิร์กแบบ Client-server โดยเครื่องที่เป็นเว็บโฮสต์ (host หรือ "เซิร์ฟเวอร์") ในลักษณะเหมือนกับเครื่องที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ในระบบเครือข่ายทั่วไป จะถูกบรรจุด้วยข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการเผยแพร่ ซึ่งจะรอการเชื่อมต่อและขอข้อมูลหรือเอกสารจากบราวเซอร์ (client) ซึ่งโฮสต์นี้อาจถูกกำหนดให้ทำหน้าที่เฉพาะดูแลเนื้อหาข้อมูลของเว็บเท่านั้น หรือทำหน้าที่หลาย ๆ อย่าง เช่น ดูแลการรับส่งอีเมลล์ ไฟล์ หรืองานทั่ว ๆ ไปที่เซิร์ฟเวอร์ทำกันด้วยก็ได้

ขณะที่เซิร์ฟเวอร์ทำงานในลักษณะ passive คือเป็นผู้ตอบสนอง ส่วนบราวเซอร์ เช่น Internet Explorer จะทำงานในลักษณะ active คือเป็นผู้ขอข้อมูลมาและแสดงเนื้อหาของเว็บเพจที่ได้รับให้ผู้ใช้เห็น โดยมีเครื่องมือที่ใช้ดูเอกสารไฮเปอร์มีเดีย และใช้ท่องไปตามเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงไว้ในเอกสาร ซึ่งจากหน้าตาภายนอกแล้ว บราวเซอร์ดูเหมือนจะทำหน้าที่แค่แสดงภาพกราฟิกสวย ๆ เท่านั้น แต่ในความจริงแล้วการทำงานภายในโปรแกรมเหล่านี้จะเต็มไปด้วยความซับซ้อนมาก ทั้งการค้นหาเว็บไซต์ที่ต้องการ การแสดงผลข้อมูลชนิดต่าง ๆ กันให้ปรากฏแก่ผู้ใช้ และสำหรับผู้ใช้แล้ว บราวเซอร์ที่ดีนั้นควรสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวนี้ได้โดยไม่ต้องขอคำแนะนำใด ๆ จากผู้ใช้ คือใคร ๆ ก็ควรจะใช้ได้โดยไม่ต้องมีความรู้ทางด้านเทคนิคมาก่อนเลย

ทั้งเว็บโฮสต์และเว็บบราวเซอร์นั้นต่างก็เป็นจุดเริ่มต้นของ World wide web ด้วยกันทั้งคู่ และจะทำงานร่วมกันในแบบ Client-Server ซึ่งจำเป็นต้องมีภาษากลางในการติดต่อสื่อสารกัน เช่น http , URL ,domain เป็นต้น

การรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล

ขณะที่บราวเซอร์ปรากฏอยู่บนจอภาพนั้น จะเห็นว่าข้อมูลทั้งจากภายในเครื่องหรือภายในหน่วยงานและจากโลกภายนอกแทบจะแยกกันไม่ออกเลย ในส่วนของผู้ใช้ทั่วไป การใช้อินเทอร์เน็ตหรือ World

wide web ดูจะเหมือนกัน แต่มีสิ่งที่ต่างกันเล็กน้อยคือชื่อโดเมนที่อยู่ใน URL อย่างไรก็ตามก็อาจมีข้อความเหล่านี้เกิดขึ้น เช่น "Site not found" หรือ "Connection timed out" ซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่สามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ได้ หรือความพยายามในการเชื่อมต่อไม่ประสบผลสำเร็จ

แม้ว่าการกำหนดขอบเขตระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงานนั้นจะไม่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจนองค์กรต่าง ๆ ก็ต้องหาวิธีว่าจะทำอย่างไรไม่ให้คนข้างในออกไปดูไซต์ภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และในขณะเดียวกันก็ต้องป้องกันไม่ให้คนภายนอกหลุดเข้ามาดูข้อมูลภายในทั่วไปหมดได้ วิธีการก็คือตั้งระบบที่ควบคุมการออกไปใช้อินเทอร์เน็ต และที่สำคัญต้องแยกเน็ตเวิร์กภายในองค์กรออกจากโลกภายนอก ไมโครซอฟท์และบริษัทต่าง ๆ ได้จัดทำระบบ Firewall ขึ้นเพื่อป้องกันบุคคลภายนอกเข้ามาใช้ข้อมูลภายใน และใช้ Proxy Server เพื่อควบคุมการใช้งานไซต์ภายนอก

ไฟร์วอลล์ (Firewall) หรือ "กำแพงไฟ" เป็นกำแพงที่ขวางระหว่างเน็ตเวิร์กภายในกับคอมพิวเตอร์อื่นจากภายนอก ซึ่งรวมทั้งเครื่องที่ต่อเชื่อมกับเน็ตเวิร์กอื่น ๆ และอินเทอร์เน็ตด้วย ไฟร์วอลล์เป็นระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐานที่ใช้กันในองค์กรขนาดใหญ่ โดยอาศัยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์หลายชุดประกอบกันเพื่อให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

หน้าที่สำคัญของไฟร์วอลล์ต้องทำคือ

1. ปลดปล่อยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางผ่านเข้ามาถึงที่หมายได้และปฏิเสธข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้ามา
2. ให้บริการในลักษณะของยามรักษาการณ์อิเล็กทรอนิกส์ (watchdog) ที่คอยหยุดความพยายามของแฮกเกอร์ (hacker) หรือใครก็ตามที่จะพยายามเจาะเข้ามายังเน็ตเวิร์กของเราเองที่เชื่อถือได้ (home หรือ trusted network) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่รู้จัก (untrusted computer) บนอินเทอร์เน็ตภายนอก

Proxy Server กล่าวได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องของการเชื่อมต่อทั้งนั้น ไม่ว่าจะเป็นระหว่าง Client กับ host ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือระหว่างสถานที่หนึ่งกับอีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งหากไม่มีการเชื่อมต่องดกล่าว อินเทอร์เน็ตและ World wide web ก็ไม่มีทางที่จะแพร่หลายเหมือนในปัจจุบันและการทำงานร่วมกันโดยใช้อินเทอร์เน็ตและเว็บก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ แต่ในอีกมุมหนึ่ง สำหรับองค์กรที่ยังไม่เป็นระบบอินเทอร์เน็ตหรือยังคงเปิดให้ใช้การเชื่อมต่อแบบ point-to-point โดยตรงเข้ากับอินเทอร์เน็ต ก็มีแนวโน้มที่อาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ซึ่งควบคุมไม่ได้เพิ่มขึ้น และยังมีโอกาสที่เกิดความเสียหายจากผู้ที่ไม่ชอบเข้ามาในระบบอีกด้วย ดังนั้นในองค์กรใหญ่จึงมักใช้ proxy server เพื่อเปิดให้เรียกใช้เว็บบนอินเทอร์เน็ตได้ และในขณะเดียวกันก็ยังคงรักษาความปลอดภัยในเน็ตเวิร์กเอาไว้ได้

Proxy Server สามารถให้บริการสิ่งต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. สามารถแยกส่วนของเน็ตเวิร์กภายในและคอมพิวเตอร์ภายนอกออกจากกันได้ โดยยังควบคุมการเชื่อมต่อไปยังอินเทอร์เน็ตและไซต์อื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
2. สามารถรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูล DNS ขององค์กร โดยการประกาศเฉพาะข้อมูล DNS เพียงอันเดียว (คือตัวมันเอง) ออกไปยังโลกภายนอก

3. สามารถเก็บข้อมูลจากเว็บเพจหรือเว็บไซต์ที่มีผู้เรียกใช้บ่อย ๆ ไว้ในหน่วยความจำหรือดิสก์ของเครื่องที่เป็น proxy นั้นเอง หรือที่เรียกกันว่า cache ทำให้การดึงข้อมูลเร็วขึ้น (เพราะว่าผู้ใช้ดึงข้อมูลจาก proxy server โดยตรง) และช่วยลดความจำเป็นที่จะต้องโอนถ่ายข้อมูลซ้ำ ๆ จากอินเทอร์เน็ต รวมทั้งลดจำนวนการเชื่อมต่อที่อาจเกิดขึ้นเป็นรายบุคคลเมื่อเชื่อมต่อไปยังไซต์เดียวกันอีกด้วย

4. สามารถกั้นกรองคำขอเชื่อมต่อจากผู้ใช้งาน เพื่อป้องกันการเชื่อมต่อไปยังไซต์ที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือไซต์ที่มีข้อมูลอันไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ได้

จากอินเทอร์เน็ตสู่อินทราเน็ต

อินทราเน็ต (Intranet) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงการสื่อสารด้วยระบบโปรโตคอล TCP/IP ซึ่งเป็นระบบโปรโตคอลในการสื่อสารของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ดังนั้นโปรแกรมเพื่อการสื่อสารบนเครือข่ายอินทราเน็ต จึงเป็นซอฟต์แวร์ชนิดเดียวกับที่ใช้ในการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงขึ้นต้นด้วยอักษรภาษาอังกฤษตัวใหญ่เสมอ ส่วนอินทราเน็ตเป็นเครือข่ายภายในซึ่งมีจำนวนมากมาย ดังนั้น ชื่อของอินทราเน็ต (Intranet) จึงมักเขียนด้วยภาษาอังกฤษตัวเล็ก ความแตกต่างระหว่างเครือข่ายอินทราเน็ตกับอินเทอร์เน็ตอีกประการคือ อินเทอร์เน็ตไม่มีใครเป็นเจ้าของอย่างแท้จริงและไม่มีใครสามารถควบคุมเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ แต่สำหรับเครือข่ายอินทราเน็ตมีเจ้าของแน่นอน และถูกควบคุมโดยองค์กรหรือบุคคลผู้เป็นเจ้าของ เครือข่ายอินทราเน็ตเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร โดยการเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายท้องถิ่นหรือเครือข่ายแลน (LAN) และ/หรือเครือข่ายต่างท้องถิ่นหรือเครือข่ายแวน (WAN) การสื่อสารบนเครือข่ายอินทราเน็ตที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การสื่อสารโดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – mail) การสื่อสารระบบเว็บ (Web) ระบบการโอนย้ายไฟล์ (FTP) และระบบฐานข้อมูล

การสื่อสารโดยเว็บบนเครือข่ายอินทราเน็ตนั้น เป็นที่รู้จักกันในชื่อของระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ เนื่องจากเป็นระบบสื่อสารที่เชื่อมโยงและกระจายไปยังส่วนต่าง ๆ ของโลก สำหรับการสื่อสารบนเครือข่ายอินทราเน็ตนั้น เป็นการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างองค์กร หรือระหว่างบริษัท ดังนั้น จึงเรียกการสื่อสารโดยเว็บเช่นนี้ว่า การสื่อสารระบบ “ คอมพานีไวด์เว็บ ” (Company Wide Web)

ข้อดีของการใช้งานอินทราเน็ต

1. พนักงานสามารถเรียกใช้ได้รวดเร็ว เนื่องจากการเชื่อมต่อที่เป็นเน็ตเวิร์กภายในบริษัท จะรวดเร็วกว่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้โมเด็มเป็นหลัก ทำให้การดูข้อมูลทำได้ง่ายและรวดเร็วกว่า

2. สามารถกระจายข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ความเร็วในการเรียกใช้ข้อมูลและความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ มีประโยชน์มากขึ้น ซึ่งเอกสารที่ทำไปใส่ไว้ในอินทราเน็ตอาจเป็นได้ตั้งแต่สุนทรพจน์ของผู้บริหารบริษัท ข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ของบริษัท หลักสูตรการอบรมพนักงาน หรือแม้แต่ข้อเสนอแนะและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานแต่ละคน

3. รักษาความลับได้ แม้ว่าเอกสารต่าง ๆ ถูกสร้างเพื่อเผยแพร่ให้กับพนักงาน แต่การที่จะดูเอกสารเหล่านั้นได้จะต้องผ่านการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเน็ตเวิร์กภายในขององค์กร ซึ่งมีการป้องกันการใช้งานเพื่อกันไม่ให้บุคคลภายนอกบริษัทเข้ามาใช้ได้

4. ง่ายต่อการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตที่ได้รับการออกแบบโดยมีการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการจัดแบ่งอย่างดี เช่น แผนกบุคคล ผลิตภัณฑ์ ยอดขาย การค้นหาแฟ้มเก่า ๆ หรือการขอดูคู่มือการทำงาน จะช่วยลดคำขอประเภทที่ว่า “ คุณมี.....บ้างไหม” หรือ “ คุณช่วยหา ให้หน่อยได้ไหม” หรือ “ คุณช่วยถ่ายเอกสาร..... ให้หน่อย” ลงได้มากทีเดียว

5. ทันเวลาและถูกต้อง จากการที่มีเอกสารต้นฉบับเพียงชุดเดียวเป็นข้อมูลให้กับพนักงานหลาย ๆ คนที่มีสิทธิในการเรียกใช้ ทำให้สามารถแจกจ่ายเอกสารนี้ให้กับพนักงานเหล่านั้นได้ในเวลาเดียวกัน การส่งเอกสารเวียนตามรายชื่อผู้รับจึงไม่จำเป็นอีกต่อไป

ข้อเสียในการใช้อินทราเน็ต คือสิ่งที่เมื่อนำอินทราเน็ตมาใช้แล้วจำเป็นต้องมี

1. การวางแผนที่ดี
2. การบริหารและดูแลรักษาจากส่วนกลาง โดยพนักงานที่เรียกว่า Webmaster ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบไซต์แต่ละแห่งรวมทั้งโดเมนย่อยหรือโซนที่อยู่ภายในบริษัท
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านอินทราเน็ต ซึ่งรู้จักและสามารถนำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ได้ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค เช่น ผู้บริหารเครือข่าย (network administrator) หรือเว็บมาสเตอร์ ซึ่งจัดการและดูแลด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อินทราเน็ต กลุ่มที่สองจะเป็นผู้จัดทำเนื้อหา ซึ่งอาจเป็นนักเขียน นักออกแบบหรือนักศิลปะ เพื่อสร้างเนื้อหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจ รวมไปถึงภาพกราฟิกของเว็บอินทราเน็ต

ในขณะที่การใช้อินทราเน็ตต้องการความชำนาญในสิ่งใหม่ๆ และความตั้งใจในการก้าวให้ทันกับการพัฒนาเทคโนโลยี แต่การวางแผน การจัดการ และความชำนาญก็เป็นพื้นฐานที่จำเป็นโดยทั่วไปในการที่องค์กรจะสามารถดำเนินงานไปได้

การสร้างเครือข่ายอินทราเน็ต

เครือข่ายอินทราเน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของแต่ละองค์กร ดังนั้นขนาดเครือข่ายอินทราเน็ตจึงขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร ขนาดของเครือข่ายอินทราเน็ต หมายถึง ขนาดและจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้เชื่อมต่อในเครือข่ายอินทราเน็ต ซึ่งรวมถึงจำนวนซอฟต์แวร์ด้วย ส่วนขนาดขององค์กรนั้นหมายถึงจำนวนแผนก หรือหน่วยงานซึ่งเป็นสัดส่วนกับจำนวนคนทำงานในองค์กร ดังนั้นขนาดของแต่ละองค์กรจึงสามารถประเมินได้จากจำนวนคนที่ทำงานในองค์กร ด้วยเหตุนี้จึงแบ่งขนาดของเครือข่ายอินทราเน็ตได้ดังนี้

อินทราเน็ตขนาดเล็ก (Small Intranet) เป็นเครือข่ายขององค์กรที่ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ จำนวน 4 - 5 แผนก โดยมีคนทำงาน 40 - 50 คน

อินทราเน็ตขนาดกลาง (Medium Intranet) เป็นเครือข่ายขององค์กรที่ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ จำนวน 5 - 10 แผนก โดยมีคนทำงาน 50 - 300 คน

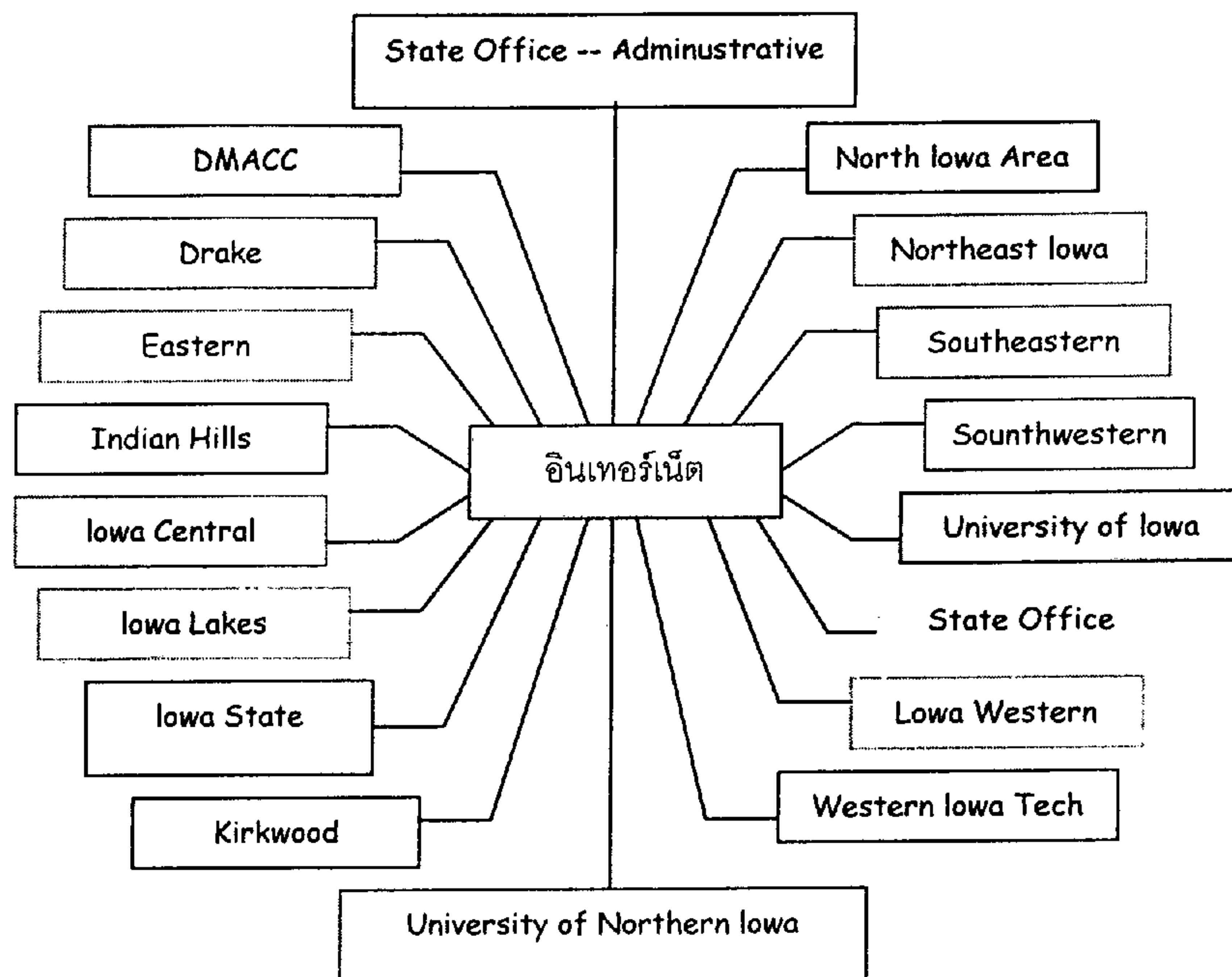
อินทราเน็ตขนาดใหญ่ (Large Intranet) เป็นเครือข่ายขององค์กรที่ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ จำนวนมากกว่า 5 แผนกและมีคนทำงานมากกว่า 300 คน

อินทราเน็ตขนาดเอ็นเตอร์ไพรส์ (Enterprise Intranet) เป็นเครือข่ายขององค์กรที่ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ และคนทำงานจำนวนมาก โดยรวมองค์กรในความร่วมมืออื่น ๆ ไว้ด้วย ซึ่งเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงระหว่างกันโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การประเมินขนาดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดังกล่าว เป็นการประเมินจำนวนการให้บริการของเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งแปรผันตรงกับจำนวนคอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินทราเน็ต และจำนวนโปรแกรมที่ต้องติดตั้งบนเครือข่ายอินทราเน็ต ชนิดการให้บริการบนอินทราเน็ต โดยมากประกอบด้วยเว็บเซิร์ฟเวอร์ เอฟทีพีเซิร์ฟเวอร์ และเมลเซิร์ฟเวอร์ โดยเฉพาะในปัจจุบัน เซิร์ฟเวอร์ระบบฐานข้อมูลกลายเป็นสิ่งสำคัญของเครือข่ายอินทราเน็ตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ขนาดของเครือข่ายอินทราเน็ตจึงเป็นตัวกำหนดขนาดและจำนวนคอมพิวเตอร์ รวมถึงโปรแกรมเซิร์ฟเวอร์และโปรแกรมสนับสนุนสำคัญอื่น ๆ

อินทราเน็ตบนอินเทอร์เน็ต

เครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรความร่วมมือ ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรขนาดต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ของการดำเนินธุรกิจภายในการร่วมมือหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันสามารถกระทำได้ โดยการเชื่อมโยงเครือข่ายอินทราเน็ตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่นตัวอย่างของอินทราเน็ตขององค์กรร่วมมือของศูนย์ Iowa Small Development Center (SBDC) โดยมีเว็บไซต์ศูนย์กลางบนอินเทอร์เน็ตชื่อ Intranet.iowasbdc.org



ภาพประกอบ 2 การเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านอินเทอร์เน็ตของศูนย์ Iowa Small Development Center (SBDC) โดยเว็บเพจ budget.html แสดงการเชื่อมโยงดังรูป

ตัวอย่างบริการอินเทอร์เน็ต

บริการ Government Intranet เป็นบริการเครือข่ายที่ใช้โครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network : GINET) ให้บริการด้านการสื่อสารข้อมูลด้วยความเร็วสูง ให้แก่หน่วยงานของรัฐ โดยเครือข่ายดังกล่าวจะสามารถให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งทางไกลทั่วประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้กระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งภายในและข้ามหน่วยงานกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและประหยัดค่าใช้จ่าย โดยบริการนี้ถือได้ว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารราชการและการให้บริการแก่ประชาชนดียิ่งขึ้น

GINET เป็นเครือข่ายที่รองรับและตอบสนองความต้องการของหน่วยราชการของท่านที่ประสงค์จะให้หน่วยงานย่อยในต่างจังหวัดเชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่ายได้สะดวกในราคาประหยัด ในระยะแรกได้รับการออกแบบให้มีจุดให้บริการ 21 จังหวัดทั่วประเทศครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งทางไกล หน่วยราชการที่ต้องการใช้บริการเครือข่ายส่วนภูมิภาคสามารถ Dial-up หรือใช้บริการเชื่อมต่อแบบ Node (ด้วยวงจร Permanent Circuit) จากหน่วยงานย่อยทุกจังหวัดผ่านจุดให้บริการเข้า GINET ได้

ประโยชน์ที่หน่วยงานภาครัฐจะได้รับ

สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานต่างกระทรวงได้ จากการเป็นส่วนหนึ่งของ Government Intranet

ลดปริมาณงานที่ไม่จำเป็น ด้วยบริการแบบ One Stop Service

ลดค่าใช้จ่ายในด้านค่าเช่าวงจรสื่อสาร

ลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

เครือข่าย GINET เป็นระบบเครือข่ายที่มีความน่าเชื่อถือสูงและมีความปลอดภัยดีเยี่ยม มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Tunneling password) และสามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายได้อย่างรวดเร็วรองรับจำนวนผู้ใช้พร้อมกันได้มากโดยไม่ทำให้ความเร็วของเครือข่ายลดลง

อินเทอร์เน็ตคืออินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตคือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขนาดเล็ก ดังนั้นซอฟต์แวร์เพื่อการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต จึงเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายเลขประจำคอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ก็เป็นการกำหนดด้วยหมายเลขอินเทอร์เน็ต ดังนั้นเซิร์ฟเวอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงเหมือนกับเซิร์ฟเวอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกประการ ในการบริการข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การสื่อสารระบบเว็บ การสื่อสารการโอนย้ายไฟล์เอฟทีพีและการสื่อสารโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการสื่อสารที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การสื่อสารโดยระบบโกเฟอร์ (Gopher) และการสื่อสารโดยกลุ่มข่าว (News group) เป็นต้น

ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นที่มาและความหมายของระบบอินทราเน็ต รวมถึงข้อดีข้อจำเป็นที่องค์กรที่ใช้อินทราเน็ตควรมี ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า การใช้ระบบอินทราเน็ตนั้น มีประโยชน์มีความสำคัญต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรทางธุรกิจเอกชน รัฐบาล หรือ องค์กรทางการศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว แต่เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Intranet ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ตลอดจน เรื่องต่าง ๆ ที่สามารถจะนำมาพัฒนา แก้ไข ให้ระบบการปฏิบัติงานบนระบบ Intranet ภายในองค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป ผู้วิจัยจึงสนใจในการทำวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการนำอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร

(วชิระ ตันสกุล. 2543 : 14 – 17 ; อ้างอิงจาก Intranet Magazine. n.d.)

แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีของ Intranet โดยเฉพาะ www (World Wide Web) ไปใช้หรือติดตั้งในเครือข่ายภายในองค์กร คือ Intranet โดยใช้เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลการกระจายข้อมูลข่าวสารขององค์กรตรงถึงพนักงาน การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

ถ้ามองภาพรวมขององค์กรในปัจจุบันจะพบว่า ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารและจัดการเพื่อที่จะพัฒนาระบบการทำงานโดยรวม ระบบสารสนเทศขององค์กรได้มีการปรับตัวไปในทิศทางและแนวโน้มของเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร Intranet เป็นอีกเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร

Intranet เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายต่อหลายองค์กรให้ความสนใจที่จะนำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายใน โดยที่จะใช้ Intranet อาจไม่พร้อมในเรื่องของงบประมาณ แต่ก็มีความต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีของ Internet จึงได้เกิดเครือข่ายภายในที่ใช้เทคโนโลยีของ Internet เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะใช้ เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรพร้อมในเรื่องงบประมาณก็จะหาทางนำระบบ Intranet เชื่อมต่อกับ Internet

ในส่วนของการบริการ เราสามารถใช้งานในระบบ Intranet เริ่มตั้งแต่รับไฟล์ด้วย FTP(File Transfer Protocol) ระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การล็อกอินไปยังเครื่องที่อยู่ห่างไกล GOPHER สำหรับการค้นหาข้อมูลแบบเท็กซ์ กระดานข่าวหรือ NEWS ที่ให้ข้อมูลทุกอย่างที่อยากรู้ Mail จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และสุดท้าย WWW (World: Wide Web) สำหรับข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ

ข้อมูลและสารสนเทศจะมีที่อยู่สามารถอ้างอิงเพื่อเข้าใจถึงได้ จะเรียกว่า URL (Uniform Resource Locator) การเข้าถึงหรือเรียกออกมาอ่านสามารถเรียกผ่านเบรอาเซอร์เหมือนกับการท่องเว็บบน Internet ดังนั้นระบบ Intranet จะมีการติดตั้งเบรอาเซอร์ไว้ที่เครื่องลูกข่าย

จุดเริ่มต้นของ Intranet ในองค์กรเมื่อมีการติดตั้งเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประโยชน์จากการใช้งานสามารถขยายให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีที่มีอยู่ เพียงแค่ติดตั้งโปรโตคอล TCP/IP (Transmission Control protocol / Internet Protocol) เปิดบริการเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่แม่ข่าย ติดตั้งเบรอาเซอร์ที่ลูกข่าย ทำการพัฒนาเว็บเพจบนเซิร์ฟเวอร์ที่แม่ข่าย ติดตั้งเบรอาเซอร์ที่ลูกข่าย ทำการพัฒนาเว็บเพจบนเซิร์ฟเวอร์ และมีการหมั่น Update ให้ทันสมัยตลอดเวลา เพียงเท่านั้น Intranet ก็เริ่มขึ้นแล้ว

Intranet ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ แต่เป็นการจัดทำระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม คุณค่าและโอกาส การนำเอาเทคโนโลยี Internet มาใช้ในองค์กรคงไม่ใช่จะนำมาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ หากแต่เป็นการผสมผสานประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาองค์กรโดยเฉพาะระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสารภายใน การนัดหมาย การส่งเอกสาร หรือข้อมูลสำคัญ Intranet จะอำนวยความสะดวกให้ หรือแม้แต่การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่าย Intranet ไปยัง Internet ถ้าหากมีการต่อเชื่อม

ประโยชน์ที่เห็นอย่างชัดเจนคือ การพัฒนาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่สามารถส่งไปถึงบุคคลหรือกระจายไปยังกลุ่มที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดได้โดยตรง ส่งผลให้การพัฒนาในด้านภาพรวมของบุคลากรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

เทคโนโลยีสร้างเพื่อการพัฒนาและให้สอดคล้องกับความต้องการของมนุษย์ การนำ Intranet มาใช้ในองค์กรนั้นจะให้การจัดการทางด้านทรัพยากรระบบและมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ สามารถวางแผนการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานทำได้ง่ายเพราะเอกสารและข้อมูลจะถูกจัดเก็บในรูปดิจิทัลที่คอมพิวเตอร์หรือผู้ใช้สามารถเรียกดูได้ตามระดับการใช้งานที่กำหนด และสุดท้ายก็จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรได้ประสิทธิภาพ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและจัดการในองค์กรอีกด้วย

Intranet เมื่อนำมาใช้แล้วต้องได้ผลและมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังจึงจะเป็นคำตอบที่นำไปสู่พอใจสำหรับการพัฒนาสารสนเทศองค์กร ได้ผลในที่นี้หมายถึง การพัฒนาและการแลกเปลี่ยนระบบข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบ มีการแลกเปลี่ยนความคิดในการเสริมประสิทธิภาพของการทำงานตามระดับต่าง ๆ ส่วนประสิทธิภาพของการทำงานตามระดับต่าง ๆ ส่วนประสิทธิภาพนั้นจะเกี่ยวกับองค์กรโดยรวม ผลจากการใช้ที่ทำให้เกิดข้อมูลเพื่อการตัดสินใจหรือการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนางานโดยรวมขององค์กร เนื้อหาสาระของ Information ข้อมูลที่น่าสนใจ ข่าวเด่นที่มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลาและสามารถเรียกเข้าไปใช้บริการได้ง่าย จะส่งผลประโยชน์ถึงการใช้ Intranet โดยเฉพาะเว็บ

องค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน Intranet จะเสริมในส่วนของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร การนำเสนอข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ หรือการใช้ทรัพยากรระบบร่วมกันโดยมีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดข้อขัดข้องของงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ กัน ระบบที่ต้องตอบสนองกับผู้ใช้ที่พร้อม ๆ กันจำนวนมาก Intranet จะมีส่วนตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ผู้ใช้งานถามกันบ่อย ๆ ครั้ง ถ้าให้พนักงานเป็นผู้ตอบคำถาม ประสิทธิภาพในการทำงานอาจลดลง

การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้งานระบบสารสนเทศ การนำเอา Intranet มาใช้เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ในการนำเสนอ การให้ความเข้าใจถึงภาพรวมของการทำงาน ให้อาสาสมัครที่สนใจที่จะเพิ่มคุณภาพและพัฒนาการทำงาน Intranet สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างไม่จำกัด เหมือนกับการใช้งาน Internet ในปัจจุบัน และจะส่งผลในการใช้งานสารสนเทศเพื่อสื่อสารสื่อสารได้ดีกว่า

ในการนำ Intranet มาใช้ในองค์กรนั้น ความสำเร็จและความล้มเหลวจะมีพอกัน ด้วยเหตุที่ว่านำ Intranet มาใช้นั้นจะมีการเปลี่ยนระบบการทำงานเดิมโดยสิ้นเชิง ไม่ใช่นักที่จะทำให้ผู้ใช้หรือบุคลากรในองค์กรยอมรับและเข้าใจ โดยเฉพาะคนเก่าคนแก่ที่มีอคติในการพัฒนาตนเองให้เข้าใจและก้าวทันเทคโนโลยี โดยคนรุ่นเก่าจะคิดว่าเทคโนโลยีมาแย่งงานทำแทนที่จะคิดว่าเทคโนโลยีมาช่วยเสริมและพัฒนางานให้มีคุณภาพ

การนำ Intranet ไปใช้กับหน่วยงานสามารถนำไปใช้ได้กับงานทางด้านบริหารงานขาย ระบบงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายวิจัย ฝ่ายกฎหมาย ฯลฯ ล้วนแต่มาช่วยเสริมในการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรร่วมกัน แนวคิดเกี่ยวกับการนำ Intranet มาใช้ในองค์กรต้องได้รับการตอบสนองและการสนับสนุนที่ดี เพื่อให้การวางแผน การดำเนินงาน งบประมาณ เวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เทคโนโลยีมาสนับสนุนระบบงานเดิมให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

Intranet จะช่วยเสริมศักยภาพและการพัฒนาในส่วนของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในองค์กรได้อย่างเหมาะสมและลงตัว การวางแผนและวิเคราะห์ระบบและความเป็นไปได้ตลอดจนสำรวจความต้องการของผู้ใช้ เพื่อปรับให้เทคโนโลยี Intranet มาเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้เกิดคุณค่าที่แท้จริงแทนที่จะนำความล้มเหลวมาสู่การทำงานโดยรวม

ปัจจุบันนี้เรากำลังเข้าสู่ยุคแห่งระบบฐานความรู้ที่พัฒนาต่อจากยุคแห่งสารสนเทศ Intranet จะช่วยสร้างและเสริมฐานความรู้สำหรับองค์กรให้แข็งแกร่ง ที่จะสามารถสร้างและทำกำไรได้ หน่วยงานหรือองค์กรที่มีการใช้ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ Intranet ได้เข้ามามีบทบาทต่อการจัดการและการบริหารองค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบายการลดต้นทุน เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า Intranet ถือได้ว่าเป็นสื่อกลางการทำงานสำหรับฝ่ายบริหารกับพนักงาน หรือระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือแม้แต่บริษัทกับลูกค้าที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพที่แท้จริงในการแลกเปลี่ยน Information ระหว่างกัน

ประโยชน์ในการใช้พัฒนาระบบงานและการนำ Intranet มาใช้นั้น จะส่งผลให้หน่วยงานได้ประโยชน์จากการใช้งานโดยตรง และยังสามารถสนับสนุนการทำงานในระดับต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยแบ่งเป็น 3 ระดับดังนี้

1. เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศโดยทั่วไป
2. จะเป็นการแบ่งปันทรัพยากรทางธุรกิจ
3. จะเป็นระบบการติดต่อสื่อสารแบบ Interactive

Intranet เป็นเทคโนโลยีเครือข่ายระดับองค์กรที่ใช้ภายใน เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และหากมีการออกแบบที่ดีแล้ว ก็สามารถขยายหรือเชื่อมต่อกับเครือข่ายภายนอกหรือเครือข่าย Internet ได้ง่าย ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสการแข่งขันให้มากยิ่งขึ้น องค์กรหลายแห่งจึงได้สร้างเครือข่าย Intranet สำหรับองค์กรมากขึ้น โดยเมื่อองค์กรหรือหน่วยงานได้มีการนำระบบ Intranet มาใช้งานจะส่งผลในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (พล.อ.ท.ดร. ชูลิต มีสัจจี : การบรรยายเรื่องการใช้งานระบบอินทราเน็ตบนระบบอินเทอร์เน็ต)

เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) มีความได้เปรียบกว่าเครือข่ายในองค์กรแบบอื่น ๆ เพราะบริษัทสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินทราเน็ตของตนออกไปสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทันที เพื่อเผยแพร่ข้อมูลกัน

คว่าหาข้อมูลของคนของบริษัทต้องการใช้ ด้วยเหตุผลที่ว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตนี้ อาศัยมาตรฐานของโปรโตคอล (Protocol) ที่เหมือนกัน

โดยทั่วไปเครือข่ายของ Intranet จะมีความเร็วสูงกว่า Internet เพราะมันอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร ที่มีอัตราการโอนย้ายข้อมูลสูงกว่าสายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมาก จึงทำให้การกระจายข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และระบบอินทราเน็ตยังเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่พนักงานของบริษัทเองจะเป็นผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาพ เสียง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการในลักษณะต่าง ๆ เช่นเดียวกับที่พบในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในการนำอินทราเน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร สิ่งที่สำคัญ ๆ จะต้องพิจารณามีดังนี้

1. การพัฒนาระบบงานให้เหมาะสมเพื่อนำอินทราเน็ตเข้ามาใช้ขององค์กรของท่าน (Establishing the right fit for your organization) สำหรับจุดมุ่งหมายนี้เราอาจพูดได้อีกอย่างหนึ่งก็คือการตรวจสอบดูว่าองค์กรของท่านมีสิ่งบอกเหตุ (Symptoms) เหล่านี้เกิดขึ้นในบริษัทหรือองค์กรแล้วหรือยัง ถ้ายังไม่มีก็จะต้องพัฒนาให้มีขึ้นอย่างรวดเร็ว จนถึงระดับหนึ่ง หากมีอยู่แล้วก็ควรหันมาใช้อินทราเน็ตได้เลย จึงจะเกิดประโยชน์และความคุ้มค่า สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้ :

1.1 เพื่อให้การนำอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในองค์กรแล้วประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว
ซึ่งบริษัทที่มีลักษณะต่อไปนี้ ควรหันมาใช้อินทราเน็ตได้คือ

- 1) บริษัทที่ประกอบด้วยสาขาย่อยมากมาย
- 2) บริษัทที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- 3) บริษัทที่ต้องมีการกระจายข่าวและข้อมูล ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 4) บริษัทที่ต้องการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้พนักงานทันต่อเหตุการณ์เสมอ
- 5) บริษัทที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลภายในองค์กร

1.2 ก่อนที่จะทำการติดตั้งอินทราเน็ต เพื่อนำเข้ามาใช้ในองค์กรหรือธุรกิจ ควรจะต้องมีความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ อันได้แก่ : เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ ที่มีหน้าที่ดูแลเครือข่าย

1.3 ระบบเครือข่ายที่สนับสนุนโปรโตคอล TCP/IP

1.4 ความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ ที่ทำงานในหน้าที่ต่อไปนี้

1) ส่วนที่มีหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ บราวเซอร์ เช่น จากบริษัท เนสเคป หรือบริษัท ไมโครซอฟต์ เป็นต้น

- 2) ส่วนที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับใช้กับเครื่องเซิร์ฟเวอร์
- 3) ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสร้างแอปพลิเคชันบนเว็บ

1.5 ควรมีความพร้อมในด้านบุคลากร ได้แก่

- 1) ผู้ดูแลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครื่องเซิร์ฟเวอร์
- 2) ผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างเว็บเพจ
- 3) ผู้ที่มีหน้าที่อบรมพนักงานในบริษัท เกี่ยวกับการใช้อินทราเน็ต

2. ขั้นตอนของการติดตั้งอินทราเน็ต (Integratin Legacy Systems)

2.1 กำหนดรูปแบบของการใช้อินทราเน็ตภายในองค์กรของท่าน การใช้แผนผังและแผนภูมิอธิบายการทำงานจะช่วยให้การสื่อสารนั้นง่ายขึ้น รูปแบบของการใช้งานควรครอบคลุมไปถึงการเชื่อมต่อเว็บเพจต่าง ๆ ภายในองค์กร ลักษณะที่ดีของโฮมเพจจะต้องมีลักษณะการใช้งานง่ายและสะดวก

2.2 เตรียมเครือข่ายภายในองค์กรให้พร้อมรับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ เตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้โปรโตคอล TCP/IP

2.3 ดำเนินการติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น อันได้แก่

- ติดตั้งอินทราเน็ตเซิร์ฟเวอร์และซอฟต์แวร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์ในส่วนที่เป็นบราวเซอร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับสร้างและแก้ไขเว็บเพจ

2.4 ดำเนินการอบรมพนักงาน จัดให้ให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในหน้าที่ต่าง ๆ

3. การคิดราคาค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการนำอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร (What is the total cost of business : Intranet Project)

โดยทั่วไปแล้ว การคิดราคารวมของการนำเอาอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในองค์กรของแต่ละระบบนั้น ในรายละเอียดย่อมมีความแตกต่างกันไป ซึ่งมีตัวแปรอยู่หลายตัวด้วยกัน ซึ่งพอสรุปการคิดราคารวมของระบบต่าง ๆ ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ราคาของระบบ Hardware พร้อมค่า Installation และค่า Support
- กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ราคาของระบบ Software พร้อม Licensing, Installing ของ Support
- กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากร (People Costs)

4. การวางแผนในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร (Planning for Intranet System)

การวางแผนสำหรับการนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร ควรพิจารณาสิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

4.1 พิจารณาและตัดสินใจให้เด่นชัดว่า จะเอาอินทราเน็ตเข้ามาใช้ที่ตรงจุดใดก่อนในบริษัท และถือว่าเป็นจุดศูนย์กลางของหน่วยงาน (Department Nuclear) และเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อการเรียนรู้ระบบอินทราเน็ตในวงงานเล็ก ๆ (Small Scale) เสียก่อน หากประสบผลดี เราก็อาจจะขยายวงการใช้งานให้ขยายใหญ่ออกไป

4.2 ต้องมีการกำหนดเป้าหมายของการใช้งานระบบอินทราเน็ตขององค์กรให้ชัดเจนและจัดเตรียมทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้พร้อมและพอเพียง อันได้แก่ ฮาร์ดแวร์ , ซอฟต์แวร์ , ไฟล์แวร์และข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)

4.3 คำนวณค่าใช้จ่ายเริ่มต้น (Initial Cost) และค่าใช้จ่ายในการทำงานอย่างต่อเนื่องของระบบอินทราเน็ต (Continuing Costs) เพื่อทำการเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ)

5. ประโยชน์ของการใช้ระบบอินทราเน็ตกับงานขององค์กรหรือธุรกิจ

จากเทคโนโลยีของอินทราเน็ตหรืออินเทอร์เน็ต จะเอื้ออำนวยให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานขององค์กรหรือธุรกิจดังนี้คือ

- 5.1 ลดการใช้กระดาษอันเนื่องมาจากการส่งข่าวสาร
- 5.2 ทำให้ได้ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ
- 5.3 เป็นการลดช่องว่างและส่งเสริมความสัมพันธ์ในการดำเนินงานในองค์กร
- 5.4 ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่ธุรกิจและผู้ใช้งาน
- 5.5 อินทราเน็ต เมื่อนำมาใช้ร่วมกับบริษัท หรือองค์กรแล้วจะทำให้การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว ราคาถูกลงและได้ข้อมูลข่าวสารที่ดีและถูกต้องตามความต้องการดีขึ้นกว่าเดิม

การให้บริการที่สำคัญ ๆ บนระบบอินทราเน็ต

ในปัจจุบันเราพอสรุปได้ว่าการให้บริการ (Function) ที่สำคัญของเครือข่ายอินทราเน็ต มีดังนี้คือ

1. การบริหารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) มีลักษณะคล้ายจดหมายธรรมดาที่ใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวัน แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นจดหมายที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้น ถ้าเราใช้ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ในระบบอินทราเน็ต จะทำให้เราสามารถเขียนจดหมายติดต่อคนทั่วโลกได้ในราคาถูก และมีความเร็วอย่างมาก

2. การขนถ่ายแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol = FTP) เป็นบริการอย่างหนึ่งที่สำคัญในระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต เพราะการใช้บริการ FTP จะทำให้คุณสามารถนำแฟ้มข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. การท่องไปในโลกของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต (Web Browser) เป็นบริการอย่างหนึ่งที่น่าสนใจและสำคัญยิ่ง ทำให้สามารถท่องไปในโลกกว้างของอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต เพื่อค้นหาข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ที่สนใจอยู่ ณ เว็บไซต์ ต่าง ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต เป็นการแสดงข่าวสาร โดยหลักการของมัลติมีเดีย คือ ทั้งภาพ เสียง และสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้

4. บอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Usenet) การบริการแบบนี้นิยมเรียกกันว่า บอร์ดข่าวสาร (Bulletin Board หรือ White Board) เป็นบริการที่มีผู้นิยมใช้กันมากอีกบริการหนึ่ง มีลักษณะคล้ายกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แทนที่จะส่งจดหมายไปหาผู้รับโดยตรงอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) จะเป็นการส่งข่าวสารเข้าไปยังศูนย์ที่เรียกว่า กลุ่มข่าว (Newsgroups) เราอาจเปรียบกลุ่มข่าวได้กับบอร์ดข่าวสาร (Bulletin Board) ที่ใช้ติดประกาศให้ผู้สนใจ ทราบ เพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่และกระจายข่าว

5. การสนทนากับผู้อื่นแบบทันทีทันใดบนอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต แบ่งได้หลายลักษณะ คือ

5.1 “ การพิมพ์โต้ตอบ ” เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ไอ.ซี.คิว (ICQ) เป็นบริการที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางการติดต่อสื่อสารระหว่างคนสองคน ในลักษณะของการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันผ่านโปรแกรม และแสดงผลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถจะขอร้องให้ผู้อื่นคุยกับตนได้ โดยที่การคุยจะต้องทำได้โดยการพิมพ์ตัวอักษรเท่านั้น

5.2 “ การคุยเป็นกลุ่ม ” เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ไอ.อาร์.ซี (IRC : Internet Relay Chat) มีลักษณะคล้ายกับทอล์ค (Talk) แต่แทนที่จะคุยกันเพียงสองคน จะคุยเป็นกลุ่มแทน ไอ.อาร์.ซี (IRC) จะเปิดไว้เป็น “ ห้อง ” (Room) เพื่อให้ผู้ที่สนใจเรื่องเดียวกัน ได้เข้ามาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยใช้พิมพ์

ประโยคคุยกันแบบทันทีทันใด ใน ไอ.อาร์.ซี. (IRC) เราสามารถจะคุยโต้ตอบได้ครั้งละหลาย ๆ คน พร้อม ๆ กัน คุณก็สามารถเข้าไปร่วมคุยได้ โดยไม่จำเป็นต้องรู้จักผู้ใดในกลุ่มนั้น ขอเพียงแต่มีความรู้เกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่กลุ่ม ๆ นั้นคุยกันก็เพียงพอ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้างนิยามศัพท์ และประกอบการอภิปราย พอสรุปได้ว่า ระบบ Intranet เป็นระบบที่ช่วยในการบริหารงานและการจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้สามารถทำงานประสานงานในเรื่องของการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดีอีกทั้งยังเป็นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานอีกด้วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่นำมาระบุในที่นี้เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ, การติดต่อสื่อสารและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

วชิระ ดันสกุล (2543 : 177) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่อง ประสิทธิภาพของการติดต่อภายใน การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเรื่องงาน การสร้างเสริมความสัมพันธ์ภายในกับบุคลากรในองค์กร ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ค้นหาได้ ความรวดเร็วในการใช้ เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย

บุญมัน วงศ์สุนพรัตน์ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 8 ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้มีเทศก์ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตและนโยบายและการบริหารงาน

อำไพ อินทรประเสริฐ (2532) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือสัมพันธภาพในหน่วยงานและชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยคือด้านเงินเดือน สภาพการทำงานและความก้าวหน้าตามลำดับ

ศิริกุล เกรียงไกร (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สุรวงศ์ ศรีสุวจริย์ (2533) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และพนักงานห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า บรรณารักษ์และพนักงานห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปในระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับมากคือ องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบและองค์ประกอบด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานห้องสมุดมีความพึงพอใจในระดับมากคือ องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานและองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานห้องสมุดมีความพึงพอใจในระดับน้อยคือ องค์ประกอบด้านรายได้ องค์ประกอบด้านความมั่นคงในการทำงานและองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ชนินาถ เจริญผล (2538) ได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป พบว่า รูปแบบของการสื่อสารควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง โดยการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรพนักงานส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ซึ่งมีผลกับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบทางสังคมด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

กุสวณณ์ คงประดิษฐ์ (2536) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า กลุ่มประชากรทุกกลุ่มสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้บริหารสื่อสารอย่างเป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ขณะที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างเป็นทางการ ส่วนทิศทางการสื่อสารทุกหอสมุดจะสื่อสารแบบสองทางมากกว่าสื่อสารแบบทางเดียว หอสมุดส่วนใหญ่มีระดับขวัญดี

อรรพรรณ ปิลันธน์โอวาท และคณะ (2526) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทในการพัฒนาสังคมไทย พบว่า เทคโนโลยีในสำนักงานให้ผลทางบวกมากกว่าทางลบ แต่มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัญหาทางด้านความพร้อม และความชำนาญในการนำมาใช้ของบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ แต่ก็มีความโน้มเอียงการนำมาใช้จะเพิ่มมากขึ้น

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ และคณะ (2534) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ปริมาณการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลางมีความพอใจในการใช้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานจะดีขึ้นกว่าเดิมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีจะทำให้สะดวกในการเดินทางและการติดต่อสื่อสาร

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยที่นำมาระบุในที่นี้เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของสถาบันการศึกษาและนักศึกษาเป็นทางการศึกษาการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งจะมีส่วนคล้ายกับเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตสรุปได้ดังนี้คือ

เบน และเมลแฮม (Bane & Milheim. 1995) ศึกษากระบวนการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ทางการศึกษา พบว่า เป็นการศึกษาความเป็นมาของระบบอินเทอร์เน็ตโดยย่อกับรากฐานการศึกษา โดยอธิบายถึงว่าเพราะเหตุใดจึงมีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตทางการศึกษา การรวบรวมข่าวสารนำเสนอเป็นรูปตาราง 7 ตาราง แสดงค่าความถี่ของการใช้ประเภทของแหล่งข้อมูล ระดับความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ และการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ที่ช่วยการสอนโดยตรง และปฏิริยาตอบกลับจากการสำรวจการใช้ระบบต่อไป

เฮิร์ต (Hert. 1994) ศึกษาการเรียนรู้จากการอบรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน พบว่า เป็นการศึกษาเรื่องการจัดองค์กร วัตถุประสงค์ การนำสิ่งใหม่ “ อินเทอร์เน็ต ” มาใช้ด้วยการอบรมโดยครอบคลุมทฤษฎีการเรียนรู้ บทบาทห้องสมุดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร คอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ก อินฟอร์เมชันเน็ตเวิร์ก การอบรมเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร ในการสอนให้เกิดการเรียนรู้และความชำนาญผู้เข้าอบรม มีส่วนร่วมตามแผนการอบรม และเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในองค์กร

แมดดุก (Maddux. 1994) ได้ศึกษาถึงปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ทางการศึกษา ในรูปข้อมูลข่าวสาร คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ความเป็นประโยชน์ทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ต้องมีการตรวจตราปัญหาบางอย่างก่อนที่จะตัดสินใจนำมาใช้ทางการศึกษา รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับความพอใจเพียงของซอฟต์แวร์การดูแลการใช้ระบบ เทคนิควิธีการนำมาใช้ และหลักสูตรที่รองรับ และพบว่ายังขาดโครงสร้างของความเข้าใจ ความแน่ชัดที่เป็นหลักฐานข้อมูล และการควบคุมคุณภาพ ปัญหาการควบคุมคุณภาพ และความรู้ของผู้สอนในการใช้คอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์กช่วยในการสอนประโยชน์ทางการศึกษา เป็นผลจากการวิจัยถึงการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา

แลนด์สแมน และเวซินสกี (Landsman & Wrzesinski. 1994) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตในจุดเริ่มต้นของนักศึกษาพบว่า การสอนด้วยข้อมูลข่าวสารแบบเน็ตเวิร์ก การสื่อสารทางไกล เด็กเกรด 6 ใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามตนเองเกี่ยวกับการศึกษาในต่างประเทศ และจากการสำรวจนักศึกษาและการสังเกตพบว่ามีการใช้การสื่อสารทางไกลกันมากยิ่งขึ้น

เพียร์ส และคณะ (Pierce and others. 1994) ศึกษาการวิจัยเพื่อศึกษาระบบบทเทศและอินเทอร์เน็ต พบว่า การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ทางการศึกษา ข้อมูลที่ส่งผ่านอย่างรวดเร็ว แหล่งข้อมูล การพัฒนาของนักการศึกษา นักวิจัยมีการแนะนำการวิจัยใน บทเทศ / อินเทอร์เน็ตแบบเครือข่าย เป็นการอธิบายว่าเป็นอย่างไรและมีส่วนอื่นที่นักวิจัยต้องการอธิบายระบบเทคโนโลยีเครือข่ายในอนาคตเป็นโครงการที่รวมถึงการประชุมในการวิจัยทางการศึกษา เป็นการนำมาใช้ในงานต่าง ๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่พนักงานทุกระดับของกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช ได้แก่ บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด บริษัท เอ.อาร์. อินฟอร์เมชัน จำกัด บริษัท เอ.อาร์. อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับลิเคชัน จำกัด เอ.อาร์. บีซิเนส เพรส จำกัด บริษัท เอ.อาร์. แอ็คเคานต์ติ้ง คอนซัลแตนท์ จำกัด บริษัท แอดวานซ์ ออดิตติ้ง จำกัด บริษัท เอนิว คอร์ปอเรชัน จำกัด บริษัทเอเน็ด จำกัด บริษัทบีซิเนส ออนไลน์ จำกัด บริษัท เอซิส เทคโนโลยี จำกัด บริษัท คอว์ แอนด์ พิคส์ จำกัด และบริษัท ไอ.ที.ไอ.ที จำกัด (ดังแสดงในตารางที่ 1)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทของประชากร หรือการสุ่มแบบแบ่งชั้น เช่น เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ซึ่งในที่นี้ก็จะแบ่งตามบริษัทที่สังกัดในเครือบริษัทกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด เนื่องจากแต่ละบริษัทมีการใช้งานในระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน ต่อจากนั้นจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการกำหนดกลุ่มย่อยตามบริษัทต่าง ๆ ที่อยู่ในกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช และกำหนดอัตราส่วนของแต่ละกลุ่มย่อยตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานในแต่ละบริษัท

ตาราง 1 จำนวนประชากรพนักงานในองค์กรในเครือบริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	สัดส่วน (ร้อยละ)	เพศชาย	เพศหญิง
1. บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด	158	30.68	57	101
2. บริษัท เอ.อาร์. อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับลิเคชัน จำกัด	128	24.85	55	73
3. บริษัท เอ.อาร์. บีซิเนสเพรส จำกัด	12	2.33	4	8
4. บริษัท เอ.อาร์. แอ็คเคานต์ติ้ง คอนซัลแตนท์ จำกัด	12	2.33	2	10
5. บริษัท แอดวานซ์ ออดิตติ้ง จำกัด	9	1.75	2	7

ตาราง 1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	สัดส่วน (ร้อยละ)	เพศชาย	เพศหญิง
6. บริษัท เอนิว คอร์ปอเรชั่น จำกัด	10	1.94	1	9
7. บริษัท เอเน็ต จำกัด	62	12.04	32	30
8. บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด	63	12.23	12	51
9. บริษัท เอซิส เทคโนโลยี จำกัด	25	4.85	10	15
10. บริษัท คอร์ แอนด์ ฟิคส์ จำกัด	24	4.67	8	16
11. บริษัท ไอ.ที.ไอ.ที จำกัด	12	2.33	4	8
รวม	515	100	187	328

จากตาราง 1 พบว่ามีจำนวนประชากร ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2544 มีจำนวนทั้งสิ้น 515 คน ต้องการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุดในการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.5) โดยใช้สูตร (Taro Yamane : 1997)

สูตร ~~48~~

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

- เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= 515 / 1+515(0.05)^2 \\ &= 225 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดจำนวน 225 คน จากจำนวนประชากร 515 คน แต่สำหรับการวิจัยในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน เนื่องจากคาดว่าจะมีการตอบแบบสอบถามและทำการส่งคืนผู้วิจัยร้อยละ 90 เป็นอย่างน้อยของจำนวนแบบสอบถามที่ทำการแจกทั้งหมด

จากสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างจากประชากรตามกลุ่มย่อยจะต้องทำการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทต่าง ๆ ในกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช ดังนี้

1. บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด	จำนวน	77	ชุด
2. บริษัท เอ.อาร์. อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับลิเคชัน จำกัด	จำนวน	62	ชุด
3. บริษัท เอ.อาร์. บิซิเนสเพรส จำกัด	จำนวน	6	ชุด
4. บริษัท เอ.อาร์. แอ็คเคานต์ติ้ง คอนซัลแตนท์ จำกัด	จำนวน	6	ชุด
5. บริษัท แอดวานซ์ ออดิตติ้ง จำกัด	จำนวน	4	ชุด
6. บริษัท เอนิว คอร์ปอเรชัน จำกัด	จำนวน	4	ชุด
7. บริษัท เอเน็ต จำกัด	จำนวน	30	ชุด
8. บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด	จำนวน	31	ชุด
9. บริษัท เอซิส เทคโนโลยี จำกัด	จำนวน	12	ชุด
10. บริษัท คอรั แอนด์ ฟิคส์ จำกัด	จำนวน	12	ชุด
11. บริษัท ไอ.ที.ไอ.ที จำกัด	จำนวน	6	ชุด
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	250	ชุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามนี้เป็นคำถามปิด (Close – ended Questionnaire) และคำถามแบบเปิด (Opened – Questionnaire) โดยกำหนดคำตอบให้เลือกตอบกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และอายุการทำงาน/ประสบการณ์ แบบสอบถามข้อที่ 1 ถึง 5

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่ ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E Mail) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และช่วงเวลาที่ใช้งาน แบบสอบถามข้อที่ 6 ถึง 17

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ความพึงพอใจด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ความพึงพอใจด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ความพึงพอใจด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ความพึงพอใจด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) การจัดอันดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร การประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ความเหมาะสมของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร และความคิดเห็นอื่นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร แบบสอบถามข้อที่ 18 ถึง 36

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้เสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญในการทำงานวิจัยเพื่อพิจารณาตรวจสอบถึงความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษา และโครงสร้างของแบบสอบถามเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดสอบ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน คือ ผศ.ไพศาล หวังพาณิชย์ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ รศ.ดร. วิรัช วรรณรัตน์ ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความครอบคลุมของเนื้อหาสาระ (Content Validity) และความสมบูรณ์ของเครื่องมือเพื่อพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานบริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach.1970:161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลกลางของกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช เพื่อขอจำนวนพนักงานทั้งหมดโดยแยกตามบริษัท

ผู้วิจัยทำการเลือกสุ่มตามจำนวนที่กำหนดไว้แยกตามบริษัท

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

จากคำตอบในแบบสอบถามมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน โดยในแต่ละหัวข้อจะมี 5 คำตอบให้เลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยที่สุด และได้ให้ค่าของคะแนนของแต่ละคำถามในแบบสอบถามจะมีค่าคะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
เฉยๆ	เท่ากับ	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ซึ่งในการพิจารณาเกณฑ์โดยหาค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยดังนี้ (เบสท์. 1981 : 179 - 187)

4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ได้รับแบบสอบถาม 225 ชุดจากทั้งหมด 250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 ของแบบสอบถามที่แจกไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
2. จัดทำคู่มือ รหัสและแบบที่เตรียมไว้สำหรับรวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกในการใช้และการตรวจสอบ
3. กรอกข้อมูลลงในแบบสำหรับเก็บข้อมูลที่เตรียมไว้
4. ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ ช่วยเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

(Statistical Package for the Social Science) โดยกำหนดโปรแกรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานในการวิจัย ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic) ใช้ค่าร้อยละเพื่ออธิบายลักษณะด้านประชากรทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้ระบบ Intranet เพื่อการสื่อสารในองค์กรโดยนำเสนอเป็นจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยในของตารางแจกแจงความถี่

2. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

โดยที่ $\bar{X}$ = ค่าตัวกลางเลขคณิตสำหรับข้อมูลตัวอย่าง

X_i = ค่าของข้อมูลตัวอย่างที่ i

n = จำนวนตัวอย่าง

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

โดยที่ S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากข้อมูลตัวอย่าง

X_i = ค่าของข้อมูลตัวอย่างที่ i

n = จำนวนข้อมูล

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของข้อมูล

ดังนี้

2.3 ค่า T-Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มโดยใช้สูตรการคำนวณ

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_p^2}{n_1} + \frac{S_p^2}{n_2}}}$$

โดยที่ μ_1 และ μ_2 = ค่าเฉลี่ยที่ได้จากประชากรกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 $\bar{X}_1$ และ $\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยที่ได้จากตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 n_1 และ n_2 = จำนวนข้อมูลตัวอย่างที่สุ่มมาจากประชากรกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

4. ค่า F-Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าสามกลุ่มขึ้นไปโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธีของ Scheffe ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน และวิธีของ Tamhane ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$x_{ij} = \mu + \beta_j + \epsilon_{ij}$$

โดยที่ μ = ค่าเฉลี่ยโดยทั่วไป
 β_j = ค่าที่ได้จากผลกระทบของสิ่งทดลองที่ j
 ϵ_{ij} = ค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากหน่วยทดลอง ที่ i สิ่งทดลองที่ j

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ซีรีส์ จำกัด จำแนก เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน/ประสบการณ์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ซีรีส์ จำกัด จำแนก ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E- Mail) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์และช่วงเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)

ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

ตอนที่ 5 สรุปปัญหา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในบริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด จำแนก เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุงานประสบการณ์ โดยวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	73	29.20
1.2 หญิง	177	70.80
รวม	250	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	57	22.80
2.2 25 – 30 ปี	145	58.00
2.3 31 – 35 ปี	40	16.00
2.4 36 – 40 ปี	4	1.60
2.5 41 – 45 ปี	4	1.60
2.6 45 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	250	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	5	2.00
3.2 อนุปริญญา / ปวส.	15	6.00
3.3 ปริญญาตรี	194	77.60
3.4 ปริญญาโท	36	14.40
3.5 สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
รวม	250	100.00
4. ตำแหน่ง		
4.1 พนักงานปฏิบัติการ	186	74.40
4.2 หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า	52	20.80
4.3 ผู้จัดการ	9	3.60
4.4 ผู้บริหาร	3	1.20
รวม	250	100.00
5. อายุการทำงาน /		
5.1 ต่ำกว่า 1 ปี	28	11.20
5.2 1 – 5 ปี	168	67.20
5.3 6 – 10 ปี	44	17.60
5.4 10 ปีขึ้นไป	10	4.00
รวม	250	100.00

จากตาราง 2 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด จำแนก เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน / ประสบการณ์ทำงาน ดังต่อไปนี้

เพศ

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 และ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20

อายุ

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่า มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 58 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อายุ 36 - 40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 อายุ 41 - 45 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 อายุ 45 ปีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่า มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 2 อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 77.60 ปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 สูงกว่าปริญญาโท ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่า มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 หัวหน้าหน่วย / เทียบเท่า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ผู้จัดการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

อายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่า มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 1 – 5 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 6 – 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 10 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด จำแนก ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์และช่วงเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยวิเคราะห์ความถี่และร้อยละดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของพฤติกรรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท
กลุ่มแอตวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)		
1.1 ไม่เคย	121	48.40
1.2 เคย	129	51.60
รวม	250	100.00
2. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)		
2.1 ไม่เคย	111	44.40
2.2 เคย	139	55.60
รวม	250	100.00
3. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)		
3.1 ไม่เคย	89	35.60
3.2 เคย	161	64.40
รวม	250	100.00
4. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)		
4.1 ไม่เคย	103	41.20
4.2 เคย	147	58.80
รวม	250	100.00
5. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)		
5.1 ไม่เคย	95	38.00
5.2 เคย	155	62.00
รวม	250	100.00

จากตาราง 3 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอตวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนก การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Borad) การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาในในการระบบอินเทอร์เน็ต

1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่ามีพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มาก่อน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 พนักงานที่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มาก่อน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60

2. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่ามีพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) มาก่อน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 พนักงานที่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) มาก่อน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60

3. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่ามีพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มาก่อน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 พนักงานที่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มาก่อน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40

4. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่ามีพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) มาก่อน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 พนักงานที่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) มาก่อน จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80

5. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่ามีพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) มาก่อน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38 พนักงานที่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) มาก่อน จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 62

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของพฤติกรรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท
กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)		
1.1 ศึกษาด้วยตนเอง	109	37.98
1.2 สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)	39	13.59
1.3 สถาบันศึกษาภายนอก	6	2.09
1.4 การฝึกอบรมภายในบริษัท	31	10.80
1.5 ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำ	84	29.27
1.6 อื่น ๆ (ระบุ)	18	6.27
รวม	287	100.00
2. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)		
2.1 ศึกษาด้วยตนเอง	122	42.36
2.2 สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)	37	12.85
2.3 สถาบันศึกษาภายนอก	4	1.39
2.4 การฝึกอบรมภายในบริษัท	20	6.94
2.5 ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำ	79	27.43
2.6 อื่น ๆ (ระบุ)	26	9.03
รวม	288	100.00
3. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)		
3.1 ศึกษาด้วยตนเอง	86	43.00
3.2 สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)	21	10.50
3.3 สถาบันศึกษาภายนอก	3	1.50
3.4 การฝึกอบรมภายในบริษัท	14	7.00
3.5 ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำ	63	31.50
3.6 อื่น ๆ (ระบุ)	13	6.50
รวม	200	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
4. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)		
4.1 ศึกษาด้วยตนเอง	112	43.08
4.2 สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)	13	5.00
4.3 สถาบันศึกษาภายนอก	0	0.00
4.4 การฝึกอบรมภายในบริษัท	3	1.15
4.5 ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำ	118	45.39
4.6 อื่น ๆ (ระบุ)	14	5.38
รวม	260	100.00
5. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)		
5.1 ศึกษาด้วยตนเอง	73	49.66
5.2 สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)	11	7.48
5.3 สถาบันศึกษาภายนอก	0	0.00
5.4 การฝึกอบรมภายในบริษัท	6	4.08
5.5 ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำ	56	38.10
5.6 อื่น ๆ (ระบุ)	1	0.68
รวม	147	100.00

หมายเหตุ เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติ และแหล่งความรู้ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ซีเรียล จำกัด จำแนก การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาในการระบบอินเทอร์เน็ต

1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

จากพนักงานที่มีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติและแหล่งความรู้ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ซีเรียล จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พบว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยใช้จดหมายอิ

อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยการศึกษาด้วยตนเองจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 37.98 รองลงมาคือ ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 29.27 สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 การฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ที่อื่น ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 และสถาบันศึกษาภายนอก 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.09

2. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)

จากพนักงานที่มีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติและแหล่งความรู้ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ซีเรียล จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พบว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) โดยการศึกษาด้วยตนเองจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 42.36 สถานศึกษา รองลงมา คือ ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.43 (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.85 ที่อื่น ๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.03 การฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.94 และสถาบันศึกษาภายนอก 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39

3. การให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)

จากพนักงานที่มีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติและแหล่งความรู้ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ซีเรียล จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พบว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) โดยการศึกษาด้วยตนเองจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมา คือ ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 การฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ที่อื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และสถาบันศึกษาภายนอก 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

4. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)

จากพนักงานที่มีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติและแหล่งความรู้ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ซีเรียล จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พบว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) โดยผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 45.39 รองลงมา คือ การศึกษาด้วยตนเองจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 ที่อื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38 สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และการฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15 ส่วนสถาบันศึกษาภายนอกไม่พบว่าพนักงานมีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อน

5. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

จากพนักงานที่มีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติและแหล่งความรู้ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ซีเรียล จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พบว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) โดยการศึกษาด้วยตนเองจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 49.66 รองลงมา คือ ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้

จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.48 การฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.08 ที่อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.68 ส่วนสถาบันศึกษาภายนอกไม่พบว่าพนักงานมีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตมาก่อน

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของพฤติกรรมในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต		
1.1 ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	32	12.80
1.2 1 – 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	61	24.40
1.3 6 – 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	65	26.00
1.4 11 – 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	36	14.40
1.5 เกินกว่า 20 ชั่วโมง	56	22.40
รวม	250	100.00
2. ช่วงระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต		
2.1 ก่อนเริ่มงาน (ก่อน 8.30 น)	81	17.69
2.2 ช่วงเวลาทำงานก่อนเที่ยง (8.30 – 12.00 น.)	139	30.35
2.3 ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	53	11.57
2.4 ช่วงเวลาทำงานก่อนเลิกงาน (13.00 – 17.30)	98	21.40
2.5 หลังเวลาทำงาน (หลัง 17.30 น.)	87	18.99
รวม	458	100.00

หมายเหตุ เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

1. ระยะเวลาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่ามีพนักงานส่วนใหญ่ใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 6 – 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา คือ 1 – 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 เกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 11 – 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80

2. ช่วงเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน

จากพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่ามีพนักงานส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานในช่วงเวลาทำงานก่อนเที่ยง (8.30 – 12.00 น.) จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 30.35 รองลงมา คือ ช่วงเวลาทำงานก่อนเลิกงาน (13.00 – 17.30) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 หลังเวลาทำงาน (หลัง 17.30 น.) จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 ก่อนเริ่มงาน (ก่อน 8.30 น) จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 และช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน ภายในองค์กร รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	3.87	0.75	มาก
2. ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	3.63	0.70	มาก
3. ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	2.53	1.04	ปานกลาง
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	3.64	0.90	มาก
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	2.17	1.13	น้อย
รวม	3.17	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานภายใน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ($\bar{X} = 3.64$) ความพึงพอใจในการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ($\bar{X} = 3.63$) ความพึงพอใจในการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ($\bar{X} = 2.53$) ความพึงพอใจในการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ($\bar{X} = 2.17$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ
อินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E- Mail)

ด้านการการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E- Mail)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.19	0.81	มาก
2. ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.00	0.77	มาก
3. ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับ บุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อ สื่อสารแบบพบหน้ากัน	3.40	1.06	ปานกลาง
รวม	3.87	0.75	มาก

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานภายใน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด มีความพึงพอใจในการ
ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) โดยรวมอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช
จำกัด อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.00 - 4.19$) ยกเว้นข้อ 3 ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคง
ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารแบบพบหน้ากันมีระดับความ
พึงพอใจในด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)

ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	3.87	0.83	มาก
2. ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.91	0.75	มาก
3. ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับ บุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อ สื่อสารแบบพบหน้ากัน	3.10	0.98	ปานกลาง
รวม	3.63	0.70	มาก

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานภายใน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) โดยรวมอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่ใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.87 - 3.91$) ยกเว้นข้อ 3 ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารแบบพบหน้ากันมีระดับความพึงพอใจในด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ
อินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการให้บริการ
บอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	2.66	1.17	ปานกลาง
2. ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	2.60	1.14	ปานกลาง
3. ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับ บุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อ สื่อสารแบบพบหน้ากัน	2.33	1.10	น้อย
รวม	2.53	1.04	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานภายใน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) โดยรวมอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่ใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 2.60 –2.66) ยกเว้นข้อ 3 ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารแบบพบหน้ากันมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.33)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ
อินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้พิมพ์โต้ตอบ
(ICQ : I seek you)

ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	3.88	0.93	มาก
2. ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.52	1.01	มาก
3. ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับ บุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อ สื่อสารแบบพบหน้ากัน	3.50	1.07	มาก
รวม	3.64	0.90	มาก

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานภายใน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด มีความพึงพอใจในการ
ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการพิมพ์โต้ตอบ
(ICQ : I seek you) โดยรวมอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
พนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด
อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.50 - 3.88$)

ตาราง11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	2.21	1.18	น้อย
2. ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	2.12	1.22	น้อย
3. ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับ บุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อ สื่อสารแบบพบหน้ากัน	2.19	1.22	น้อย
รวม	2.17	1.13	น้อย

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานภายใน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) โดยรวมอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่ใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจน้อยทุกข้อ ($\bar{X} = 2.12 - 2.21$)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร

บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

4.1 เปรียบเทียบตามเพศ เป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 " พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางด้านเพศ มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่แตกต่างกัน " โดยใช้ค่าสถิติ (t-test) ดังปรากฏในตาราง 12

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	ชาย n = 73		หญิง n = 177		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	4.00	0.65	3.81	0.78	1.83	.07
2. ด้านการทอ้งไปในโลกเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (Web Browser)	3.65	0.75	3.61	0.68	0.40	.69
3. ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสาร บนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	2.41	0.94	2.58	1.08	-1.19	.23
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	3.61	0.91	3.65	0.91	-0.32	.75
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	2.05	1.02	2.22	1.17	-1.11	.27
รวม	3.14	0.49	3.17	0.54	-0.42	.67

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เช่นกัน

4.2 เปรียบเทียบตามอายุ เป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 " พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางด้านอายุ มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่แตกต่างกัน " โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ดังปรากฏในตาราง13

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการให้บริการจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	4	5.70	1.42	2.59	.04*
	ภายในกลุ่ม	245	134.48	0.55		
	รวม	249	140.18			
2. ด้านการท่องไปในโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	ระหว่างกลุ่ม	4	12.45	3.11	7.05	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	108.25	0.44		
	รวม	249	120.70			
3. ด้านการให้บริการบอร์ด ข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	4	33.37	8.34	8.70	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	234.77	0.96		
	รวม	249	268.14			
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	ระหว่างกลุ่ม	4	14.23	3.56	4.61	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	189.15	0.77		
	รวม	249	203.38			
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	ระหว่างกลุ่ม	4	64.36	16.09	15.56	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	253.40	1.03		
	รวม	249	317.76			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	14.18	3.54	16.20	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	53.58	0.22		
	รวม	249	67.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Tamhane ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นรายคู่

อายุ	คะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.84	3.83	3.94	5.00	3.75	0.00
ต่ำกว่า 25 ปี	3.84				**00		
25 – 30 ปี	3.83				**00		
31 – 35 ปี	3.94				**00		
36 – 40 ปี	5.00						
41 – 45 ปี	3.75						
45 ปีขึ้นไป	0.00						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีกับพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 36 – 40 ปี , 25 - 30 ปี กับ 36 – 40 ปี และ 31 – 35 กับ 36 – 40 ปีมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-
Browser) เป็นรายคู่

อายุ	คะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.46	3.67	3.65	5.00	2.75	0.00
ต่ำกว่า 25 ปี	3.46				** .00		
25 – 30 ปี	3.67				** .00		
31 – 35 ปี	3.65				** .00		
36 – 40 ปี	5.00					** .00	
41 – 45 ปี	2.75						
45 ปี ขึ้นไป	0.00						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 36 – 40 ปี , 25 - 30 ปี กับ 36 – 40 ปี , 31 - 35 ปี กับ 36 – 40 ปี และ 36 - 40 ปี กับ 41 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต
(Bulletin Board) เป็นรายคู่

อายุ	คะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 –40 ปี	41 – 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	2.12	2.61	2.51	4.67	3.59	0.00
ต่ำกว่า 25 ปี	2.12		**02		**00	**00	
25 – 30 ปี	2.61				**00	**00	
31 – 35 ปี	2.51				**00	**00	
36 – 40 ปี	4.67					**01	
41 – 45 ปี	3.59						
45 ปีขึ้นไป	0.00						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง16 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับพนักงานที่ใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับ 41 – 45 ปี ,25 – 30 ปี กับ 36 - 40 ปี , 25 –30 ปี กับ 36 –40 ปี , 31 - 35 ปี กับ 36 – 40 ปี ,31 - 35 ปี กับ 41 – 45 ,และ 36 –40 ปี กับ 41 –45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตปฏิบัติงานด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) เป็นรายคู่

อายุ	คะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.82	3.63	3.31	5.00	3.25	0.00
ต่ำกว่า 25 ปี	3.82				** .00		
25 – 30 ปี	3.63				** .00		
31 – 35 ปี	3.31				** .00		
36 – 40 ปี	5.00						
41 – 45 ปี	3.25						
45 ปีขึ้นไป	0.00						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 36 – 40 ปี , 25 - 30 ปี กับ 36 - 40 ปี และ 31 - 35 ปี กับ 36 – 40 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)
เป็นรายคู่

อายุ	คะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 –40 ปี	41 – 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	2.57	2.15	1.51	5.00	1.00	0.00
ต่ำกว่า 25 ปี	2.57			**00	**00	**00	
25 – 30 ปี	2.15			**00	**00	**00	
31 – 35 ปี	1.51				**00	**01	
36 – 40 ปี	5.00					**00	
41 – 45 ปี	1.00						
45 ปีขึ้นไป	0.00						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี กับพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 31 – 35 ปี , ต่ำกว่า 25 ปี กับ 36 - 40 ปี , ต่ำกว่า 25 ปี กับ 41 - 45 , 25 – 30 ปี กับ 31 – 35 ปี , 25 - 30 ปี กับ 36 – 40 ปี , 25 - 30 ปี กับ 41 – 45 ปี , 31 – 35 ปี กับ 36 – 40 ปี , 31 – 35 ปี กับ 41 – 45 ปี และ 36 – 40 ปี กับ 41 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.3 เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา เป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 “ พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางด้านการศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ” โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ดังปรากฏในตาราง 20

ตาราง 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและรายตัว

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการให้บริการจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	3	11.00	3.67	6.99	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	129.71	0.53		
	รวม	249	140.71			
2. ด้านการท่องไปในโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	ระหว่างกลุ่ม	3	10.37	3.46	7.71	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	110.33	0.45		
	รวม	249	120.70			
3. ด้านการให้บริการบอร์ด ข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	3	21.50	7.17	7.15	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	246.63	1.00		
	รวม	249	268.13			
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	ระหว่างกลุ่ม	3	13.79	4.60	5.97	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	189.58	0.77		
	รวม	249	203.37			
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	ระหว่างกลุ่ม	3	5.24	1.75	1.38	.25
	ภายในกลุ่ม	246	312.52	1.27		
	รวม	249	317.76			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	8.23	2.74	11.33	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	59.53	0.24		
	รวม	249	67.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) และด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe ดังแสดงในตาราง 20

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	คะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 2.53	อนุปริญญา / ปวส. 4.09	ปริญญาตรี 3.85	ปริญญาโท 4.06	สูงกว่าปริญญาโท 3.87
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	2.53		** .00	** .00	** .00	
อนุปริญญา / ปวส.	4.09					
ปริญญาตรี	3.85					
ปริญญาโท	4.06					
สูงกว่าปริญญาโท	3.87					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. กับ ระดับอนุปริญญา / ปวส. , มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.กับปริญญาตรี และมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.กับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-Browser) เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	คะแนนเฉลี่ย $\bar{x}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
		3.60	3.38	3.55	4.11	3.63
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.60					
อนุปริญญา / ปวส.	3.38				*.03	
ปริญญาตรี	3.55				**0.00	
ปริญญาโท	4.11					
สูงกว่าปริญญาโท	3.63					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. กับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต
(Bulletin Board) เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	คะแนนเฉลี่ย $\bar{x}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 2.67	อนุปริญญา / ปวส. 2.02	ปริญญาตรี 2.44	ปริญญาโท 3.20	สูงกว่าปริญญาโท 2.53
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	2.67					
อนุปริญญา / ปวส.	2.02				**00	
ปริญญาตรี	2.44				**00	
ปริญญาโท	3.20					
สูงกว่าปริญญาโท	2.53					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. กับปริญญาโทและปริญญาตรีกับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตปฏิบัติงานด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	คะแนนเฉลี่ย $\bar{x}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
		2.67	3.78	3.56	4.10	3.64
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	2.67				**0.00	
อนุปริญญา / ปวส.	3.78					
ปริญญาตรี	3.56				**0.01	
ปริญญาโท	4.10					
สูงกว่าปริญญาโท	3.64					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. กับปริญญาโท , ปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.4 เปรียบเทียบตามตำแหน่ง เป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 " พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางด้านตำแหน่งมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน " โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ดังปรากฏในตาราง 24

ตาราง 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามตำแหน่งโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการใช้บริการจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	3	3.41	1.14	2.05	.11
	ภายในกลุ่ม	246	136.76	0.56		
	รวม	249	140.17			
2. ด้านการท่องไปในโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	ระหว่างกลุ่ม	2	5.34	1.78	3.79	.01**
	ภายในกลุ่ม	246	115.37	0.47		
	รวม	249	120.71			
3. ด้านการใช้บริการบอร์ด ข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	3	5.03	1.68	1.57	.20
	ภายในกลุ่ม	246	263.10	1.07		
	รวม	249	268.13			
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	ระหว่างกลุ่ม	3	11.87	3.96	5.09	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	191.49	0.78		
	รวม	249	203.37			
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	ระหว่างกลุ่ม	3	5.61	1.87	1.47	.22
	ภายในกลุ่ม	246	312.16	1.27		
	รวม	249	317.77			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.26	0.42	1.55	.20
	ภายในกลุ่ม	246	66.50	0.27		
	รวม	249	67.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) และด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Tamhane ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-Browser) เป็นรายคู่

ตำแหน่ง	คะแนนเฉลี่ย $\bar{x}$	พนักงาน ปฏิบัติการ	หัวหน้า หน่วยงาน / เทียบเท่า	ผู้จัดการ	ผู้บริหาร
		3.56	3.87	3.78	3.00
พนักงานปฏิบัติการ	3.56		*.02	*.04	**0.00
หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า	3.87				**0.00
ผู้จัดการ	3.78				**0.00
ผู้บริหาร	3.00				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการกับหัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า ,พนักงานปฏิบัติการกับผู้จัดการ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการกับผู้บริหาร , หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่ากับผู้บริหารและผู้จัดการกับผู้บริหาร มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) เป็นรายคู่

ตำแหน่ง	คะแนนเฉลี่ย $\bar{x}$	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า	ผู้จัดการ	ผู้บริหาร
		3.53	3.85	4.55	3.67
พนักงานปฏิบัติการ	3.53			** .00	
หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า	3.85			** .00	
ผู้จัดการ	4.55				** .00
ผู้บริหาร	3.67				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 แสดงว่าพนักงานที่ใช้จากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการกับผู้จัดการ , หัวหน้าหน่วย / เทียบเท่ากับผู้จัดการและผู้จัดการกับผู้บริหาร มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5 เปรียบเทียบตามอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงาน เป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 “ พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางด้านอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ” โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F - test) ดังปรากฏในตาราง 27

ตาราง 27 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการใช้บริการจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	3	10.73	3.58	6.80	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	129.45	0.53		
	รวม	249	140.18			
2. ด้านการท่องไปในโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	ระหว่างกลุ่ม	3	6.36	2.12	4.56	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	114.34	0.47		
	รวม	249	120.70			
3. ด้านการใช้บริการบอร์ด ข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	3	14.58	4.86	4.71	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	253.55	1.03		
	รวม	249	268.13			
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	ระหว่างกลุ่ม	3	4.14	1.38	1.70	.17
	ภายในกลุ่ม	246	199.24	0.81		
	รวม	249	203.38			
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	ระหว่างกลุ่ม	3	41.10	13.70	12.18	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	276.66	1.12		
	รวม	249	317.76			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.63	2.21	8.89	.00**
	ภายในกลุ่ม	246	61.13	0.25		
	รวม	249	67.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Tamhane ดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นรายคู่

อายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน	คะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.32	3.92	3.92	4.30
ต่ำกว่า 1 ปี	3.32				*.02
1 – 5 ปี	3.92				
6 – 10 ปี	3.92				
10 ปีขึ้นไป	4.30				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปีกับ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน เนตต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-
Browser) เป็นรายคู่

อายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน	คะแนน เฉลี่ย $\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.52	3.65	3.45	4.30
ต่ำกว่า 1 ปี	3.52				*.03
1 – 5 ปี	3.65				
6 – 10 ปี	3.45				** .00
10 ปีขึ้นไป	4.30				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปีกับ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี กับ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต
(Bulletin Board) เป็นรายคู่

อายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน	คะแนน เฉลี่ย $\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		2.20	2.65	2.15	3.07
ต่ำกว่า 1 ปี	2.20				
1 – 5 ปี	2.65			*.05	
6 – 10 ปี	2.15				
10 ปีขึ้นไป	3.07				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปีกับ 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตปฏิบัติงานด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)
เป็นรายคู่

อายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน	คะแนน เฉลี่ย $\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		2.94	2.20	1.47	2.70
ต่ำกว่า 1 ปี	2.94		*.02	**0.00	
1 – 5 ปี	2.20			*.00	
6 – 10 ปี	1.47				
10 ปีขึ้นไป	2.70				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี กับ 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปีกับ 6 – 10 ปี และ 1 – 5 ปีกับ 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.6 เปรียบเทียบตามระยะเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน เป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 “ พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน” โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ดังปรากฏในตาราง 32

ตาราง 32 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	4	8.93	2.32	4.17	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	131.25	0.54		
	รวม	249	140.18			
2. ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	ระหว่างกลุ่ม	4	11.71	2.93	6.58	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	108.99	0.45		
	รวม	249	120.70			
3. ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	4	10.30	2.58	2.45	.06
	ภายในกลุ่ม	245	257.83	1.05		
	รวม	249	268.13			
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	ระหว่างกลุ่ม	4	21.33	5.33	7.18	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	182.05	0.74		
	รวม	249	203.38			
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	ระหว่างกลุ่ม	4	23.23	5.81	4.83	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	294.53	1.20		
	รวม	249	317.76			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	9.03	2.26	9.42	.00**
	ภายในกลุ่ม	245	58.72	0.24		
	รวม	249	67.75			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Tamhane ดังแสดงในตาราง 33

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นรายคู่

ระยะเวลาการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ต	คะแนน เฉลี่ย $\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ชม. / สัปดาห์	1 – 5 ชม. / สัปดาห์	6 – 10 ชม. / สัปดาห์	11 – 20 ชม. / สัปดาห์	เกินกว่า 20 ชม. / สัปดาห์
		3.47	4.03	3.91	4.05	3.74
ต่ำกว่า 1 ชม. / สัปดาห์	3.47		** .01		* .02	
1 – 5 ชม. / สัปดาห์	4.03					
6 – 10 ชม. / สัปดาห์	3.91					
11 – 20 ชม. / สัปดาห์	4.05					
เกินกว่า 20 ชม. / สัปดาห์	3.74					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 1 – 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 11 – 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-
Browser) เป็นรายคู่

ระยะเวลาการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ต	คะแนน เฉลี่ย $\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ชม. / สัปดาห์	1 – 5 ชม. / สัปดาห์	6 – 10 ชม. / สัปดาห์	11 –20 ชม. / สัปดาห์	เกินกว่า 20 ชม. / สัปดาห์
		3.11	3.83	3.60	3.67	3.71
ต่ำกว่า 1 ชม. / สัปดาห์	3.11		**00	*04	**01	**00
1 – 5 ชม. / สัปดาห์	3.83					
6 – 10 ชม. / สัปดาห์	3.60					
11 – 20 ชม. / สัปดาห์	3.67					
เกินกว่า 20 ชม. / สัปดาห์	3.71					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 6 -10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 1 – 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์, ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 11 –20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์และ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) เป็นรายคู่

ระยะเวลาการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ต	คะแนน เฉลี่ย $\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ชม. / สัปดาห์	1 – 5 ชม. / สัปดาห์	6 – 10 ชม. / สัปดาห์	11 – 20 ชม. / สัปดาห์	เกินกว่า 20 ชม. / สัปดาห์
		3.07	3.50	3.64	3.71	4.05
ต่ำกว่า 1 ชม. / สัปดาห์	3.07					** .00
1 – 5 ชม. / สัปดาห์	3.50					** .00
6 – 10 ชม. / สัปดาห์	3.64					** .01
11 – 20 ชม. / สัปดาห์	3.71					
เกินกว่า 20 ชม. / สัปดาห์	4.05					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ , 1 – 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์และ 6 – 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการคุยเป็นกลุ่ม IRC : Internet Relay Chat)
เป็นรายคู่

ระยะเวลาการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ต	คะแนน เฉลี่ย $\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ชม. / สัปดาห์	1 – 5 ชม. / สัปดาห์	6 – 10 ชม. / สัปดาห์	11 – 20 ชม. / สัปดาห์	เกินกว่า 20 ชม. / สัปดาห์
		1.48	2.06	2.28	2.30	2.49
ต่ำกว่า 1 ชม. / สัปดาห์	1.48			**00	**01	**00
1 – 5 ชม. / สัปดาห์	2.06					
6 – 10 ชม. / สัปดาห์	2.28					
11 – 20 ชม. / สัปดาห์	2.30					
เกินกว่า 20 ชม. / สัปดาห์	2.49					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 6 - 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ , ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 11 – 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์และต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.7 เปรียบเทียบตามช่วงเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน เป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 “ พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กรมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานที่แตกต่างกัน ” โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ดังปรากฏในตาราง 37

ตาราง 37 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการให้บริการจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	5	12.93	2.59	4.96	.00**
	ภายในกลุ่ม	244	127.25	0.52		
	รวม	249	140.18			
2. ด้านการท่องไปในโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	ระหว่างกลุ่ม	5	11.74	2.35	5.26	.00**
	ภายในกลุ่ม	244	108.96	0.45		
	รวม	249	120.70			
3. ด้านการให้บริการบอร์ด ข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	5	8.17	1.63	1.53	.18
	ภายในกลุ่ม	244	259.97	1.07		
	รวม	249	268.14	4.99		
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	ระหว่างกลุ่ม	5	24.97	0.73	6.83	.00**
	ภายในกลุ่ม	244	178.40			
	รวม	249	203.37			
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	ระหว่างกลุ่ม	5	34.26	6.85	5.90	.00**
	ภายในกลุ่ม	244	283.50	1.16		
	รวม	249	317.76			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	9.01	1.8	7.49	.00**
	ภายในกลุ่ม	244	58.74	0.24		
	รวม	249	67.75			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีช่วงเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ส่วนด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ตไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ Scheffe และวิธี Tamhane ดังแสดงในตาราง 38 โดยแบ่งการช่วงการใช้งานออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงก่อนและหลังเวลาทำงาน (ก่อน 8.30 น. และหลัง 17.30 น.) ช่วงระหว่างเวลาทำงาน (8.30 น. – 12.00 น. และ 13.00 น. – 17.30 น.) และช่วงพักระหว่างวัน (12.00 น. – 13.00 น.)

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นรายคู่ ใน 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงก่อนและหลังเวลาทำงาน (A) ช่วงระหว่างเวลาทำงาน (B) และช่วงพักระหว่างวัน (C) ใช้วิธีของ Scheffe

ช่วงเวลาในการใช้งาน	คะแนนเฉลี่ย	ABC	AB	AC	A	B	C
ระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	4.34	3.83	4.07	3.88	3.77	3.34
ABC	4.34					** .00	** .00
AB	3.83						
AC	4.07						
A	3.88						
B	3.77						
C	3.34						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ช่วงระหว่างเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับช่วงระหว่างเวลาทำงานและช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ช่วงระหว่างเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับช่วงพักระหว่างงาน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web–
Browser) เป็นรายคู่ ใน 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงก่อนและหลังเวลาทำงาน (A) ช่วงระหว่างเวลาทำงาน (B)
และช่วงพักระหว่างวัน (C) ใช้วิธีของ Tamhane

ช่วงเวลาในการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ต	คะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$	ABC	AB	AC	A	B	C
		3.92	3.87	4.00	3.53	3.58	2.98
ABC	3.92						** .01
AB	3.87						* .02
AC	4.00				** .00	** .00	** .01
A	3.53						
B	3.58						
C	2.98						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานช่วงก่อนเวลาทำงาน/ หลังเวลาทำงานและช่วงระหว่างเวลาทำงานกับพักระหว่างงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) เพื่อการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานในช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ช่วงระหว่างเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับช่วงพักระหว่างงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน และช่วงพักระหว่างงานกับก่อนและหลังเวลาทำงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับระหว่างเวลาทำงาน และช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับพักระหว่างงาน, มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) เป็นรายคู่
ใน 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงก่อนและหลังเวลาทำงาน (A) ช่วงระหว่างเวลาทำงาน (B) และช่วงพักระหว่างวัน
(C) ใช้วิธีของ Tamhane

ช่วงเวลาในการใช้งาน	คะแนนเฉลี่ย	ABC	AB	AC	A	B	C
ระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	4.12	3.94	3.07	3.33	3.67	2.90
ABC	4.12			** .00	** .00	** .00	** .00
AB	3.94			** .00			** .00
AC	3.07					** .00	
A	3.33						
B	3.67						** .00
C	2.90						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานช่วงเวลาทำงานก่อน/หลังเวลาทำงาน, ระหว่างเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงาน กับ ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและพักระหว่างงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน/หลังเวลาทำงาน , ระหว่างเวลาทำงานและพักระหว่างเวลากับก่อนเวลาทำงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ระหว่างเวลาทำงานและพักระหว่างเวลากับระหว่างเวลาทำงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและพักระหว่างงานกับพักระหว่างงาน , ช่วงระหว่างก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและระหว่างเวลาทำงานกับช่วงก่อนเวลาทำงาน/หลังเวลาทำงานและพักระหว่างงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและระหว่างเวลาทำงานกับพักระหว่างงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน/หลังเวลาทำงานและพักระหว่างงานกับระหว่างเวลาทำงานและช่วงระหว่างเวลาทำงานกับพักระหว่างงาน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)
เป็นรายคู่ ใน 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงก่อนและหลังเวลาทำงาน (A) ช่วงระหว่างเวลาทำงาน (B) และช่วงพัก
ระหว่างวัน (C) ใช้วิธีของ Tamhane

ช่วงเวลาในการใช้งาน	คะแนนเฉลี่ย	ABC	AB	AC	A	B	C
ระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{x}$	2.43	1.95	2.67	1.71	2.45	1.38
ABC	2.43						*.01
AB	1.95						
AC	2.67						
A	1.71					**00	
B	2.45						**00
C	1.38						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานช่วงก่อนเวลาทำงาน /หลังเวลาทำงานและพักระหว่างงานกับพักระหว่างงาน, ช่วงก่อนเวลาทำงานกับช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาทำงานกับช่วงพักระหว่างงาน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.8 เปรียบเทียบตามพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร เป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 “ พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางพฤติกรรม มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ” โดยใช้ค่าสถิติ (t-test) ดังปรากฏในตาราง 43

1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

ตาราง 42 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามพนักงานที่เคยมีความรู้และไม่เคยความรู้ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	เคยใช้ n = 129		ไม่เคยใช้ n = 121		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	3.89	0.75	3.84	0.77	-0.45	.65
2. ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	3.41	0.75	3.85	0.55	5.34	.00**
3. ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	2.38	1.03	2.68	1.03	2.31	.02*
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	3.59	0.96	3.69	0.85	0.89	.07
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	2.01	1.09	2.34	1.15	2.27	.02*
รวม	3.06	0.54	3.28	0.48	3.49	.00**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 แสดงว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) มาก่อนมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานในด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานด้านการใช้ท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) และด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ส่วนด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)

ตาราง 43 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามพนักงานที่เคยมีความรู้และไม่เคยความรู้ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	เคยใช้ n = 129		ไม่เคยใช้ n = 121		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	3.79	0.90	3.96	0.50	1.93	.06
2. ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	3.43	0.78	3.87	0.49	5.35	.00**
3. ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	2.34	1.03	2.77	0.99	3.30	.00**
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	3.65	0.96	3.62	0.83	-0.27	.79
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	2.10	1.13	2.27	1.13	1.22	.22
รวม	3.06	0.53	3.30	0.49	3.62	.00**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อปฏิบัติงานโดยการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) มาก่อนมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพียงด้านเดียว ได้แก่ ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. การให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)

ตาราง 44 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามพนักงานที่เคยมีความรู้และไม่เคยความรู้ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	เคยใช้		ไม่เคยใช้		t	P
	n = 129		n = 121			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	3.89	0.68	3.83	0.87	-0.58	.56
2. ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	3.50	0.69	3.85	0.66	3.83	.00**
3. ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	2.41	0.91	2.73	1.21	2.18	.03*
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	3.60	0.89	3.71	0.92	0.94	.35
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	1.97	1.06	2.54	1.17	3.77	.00**
รวม	3.07	0.53	3.33	0.47	3.80	.00**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 44 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการทำงานโดยใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มาก่อน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการทำงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)

ตาราง 45 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามพนักงานที่เคยมีความรู้และไม่เคยความรู้ในการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	เคยใช้		ไม่เคยใช้		t	P
	n = 129		n = 121			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	3.77	0.89	3.99	0.47	2.59	.01**
2. ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	3.52	0.72	3.78	0.64	2.98	.00**
3. ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)	2.33	1.05	2.80	0.95	3.59	.00**
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	3.56	1.01	3.75	0.71	1.74	.08
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	2.12	1.14	2.24	1.12	.85	.40
รวม	3.06	0.54	3.31	0.46	3.87	.00**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 45 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) มาก่อน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Wen Browser) และด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

5. การด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

ตาราง 46 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามพนักงานที่เคยมีความรู้และไม่เคยความรู้ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	เคยใช้		ไม่เคยใช้		t	P
	n = 129		n = 121			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	3.86	0.83	3.87	0.61	0.03	.98
2. ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	3.61	0.71	3.65	0.68	0.36	.72
3. ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	2.44	0.98	2.67	1.12	1.65	.10
4. ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	3.72	0.86	3.50	0.96	-1.99	.06
5. ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	2.24	1.10	2.06	1.18	-1.25	.21
รวม	3.18	0.53	3.15	0.51	-0.44	.66

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 46 แสดงว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) มาก่อน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เมื่อพิจารณารายด้านไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 47 ค่าเฉลี่ย และร้อยละของการเรียงลำดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

อันดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)		
1.1 พึงพอใจอันดับ 1 (มากที่สุด)	144	57.60
1.2 พึงพอใจอันดับ 2	78	31.20
1.3 พึงพอใจอันดับ 3	28	11.20
1.4 พึงพอใจอันดับ 4	0	0.00
1.5 พึงพอใจอันดับ 5 (น้อยที่สุด)	0	0.00
รวม	250	100.00
2. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)		
2.1 พึงพอใจอันดับ 1 (มากที่สุด)	50	20.00
2.2 พึงพอใจอันดับ 2	115	46.80
2.3 พึงพอใจอันดับ 3	72	28.80
2.4 พึงพอใจอันดับ 4	9	3.60
2.5 พึงพอใจอันดับ 5 (น้อยที่สุด)	4	0.80
รวม	250	100.00
อันดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
3. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)		
3.1 พึงพอใจอันดับ 1 (มากที่สุด)	4	1.60
3.2 พึงพอใจอันดับ 2	11	4.40
3.3 พึงพอใจอันดับ 3	41	16.40
3.4 พึงพอใจอันดับ 4	167	66.80
3.5 พึงพอใจอันดับ 5 (น้อยที่สุด)	27	10.80
รวม	250	100.00

ตาราง 47 (ต่อ)

อันดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
4. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)		
4.1 พึงพอใจอันดับ 1 (มากที่สุด)	48	19.30
4.2 พึงพอใจอันดับ 2	46	18.40
4.3 พึงพอใจอันดับ 3	107	42.80
4.4 พึงพอใจอันดับ 4	35	14.00
4.5 พึงพอใจอันดับ 5 (น้อยที่สุด)	14	5.60
รวม	250	100.00
5. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)		
5.1 พึงพอใจอันดับ 1 (มากที่สุด)	4	1.60
5.2 พึงพอใจอันดับ 2	0	0.00
5.3 พึงพอใจอันดับ 3	2	0.80
5.4 พึงพอใจอันดับ 4	39	15.60
5.5 พึงพอใจอันดับ 5 (น้อยที่สุด)	205	52.00
รวม	250	100.00

จากตาราง 47 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีลำดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ตเพื่อการทำงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนก การใช้บริการหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Borad) การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail)

จากตาราง 51 พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พนักงานที่เลือกใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นอันดับ 1 คือมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 รองลงมาคือ อันดับ 2 จำนวน 78 คิดเป็นร้อยละ 31.20 , อันดับ 3 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ส่วนอันดับ 4 และอันดับ 5 คือมีความพึงพอใจน้อยที่สุดไม่พบว่ามีพนักงานเลือกตอบ

2. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)

จากตาราง 51 พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พนักงานที่เลือกใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 2 จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาคือ อันดับ 3 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 , อันดับ 1 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20 , อันดับ 4 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และอันดับ 5 คือมีความพึงพอใจน้อยที่สุดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

3. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)

จากตาราง 51 พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พนักงานที่เลือกใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 4 จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาคือ อันดับ 3 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 , อันดับ 5 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 , อันดับ 2 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และอันดับ 1 มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

4. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)

จากตาราง 51 พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พนักงานที่เลือกใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 3 จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือ อันดับ 1 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 , อันดับ 2 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 , อันดับ 4 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และอันดับ 5 คือ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60

5. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

จากตาราง 51 พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พนักงานที่เลือกใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ อันดับ 5 จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ อันดับ 4 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 , อันดับ 1 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 , อันดับ 3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ส่วนอันดับ 2 ไม่พบว่ามีพนักงานเลือกตอบ

ตาราง 48 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีลำดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
เพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด จำแนก โดยรวมทุกด้าน

ลำดับความพึงพอใจ ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	ลำดับ 1 (มากที่สุด)	ลำดับ 2	ลำดับ 3	ลำดับ 4	ลำดับ 5 (น้อยที่สุด)
1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E- Mail)	144	78	28	0	0
2. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)	50	115	72	9	4
3. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ (Bulletin Board)	4	11	41	167	27
4. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you)	48	46	107	35	14
5. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)	4	0	2	39	205
รวม	250	250	250	250	250

จากตาราง 48 พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เลือกใช้การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นอันดับ 1 คือมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 อันดับ 2 คือ ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 อันดับ 3 ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 อันดับ 4 ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 และอันดับที่ 5 ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ซึ่งเป็นอันดับที่มีพนักงานมีความพึงพอใจน้อยสุด จำนวน 205 คนคิดเป็นร้อยละ 52

ตาราง 49 ค่าเฉลี่ย ความถี่และค่าร้อยละประเมินความรู้ ความเข้าใจของพนักงานและความเหมาะสมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด

ประเมินความรู้ ความเข้าใจและความเหมาะสม ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต		
1.1 มีความรู้ความเข้าใจดีหมดทุกเรื่อง	11	4.40
1.2 มีความรู้ความเข้าใจดี	99	39.60
1.3 มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง	129	51.60
1.4 มีความรู้ความเข้าใจเพียงเล็กน้อย	11	4.40
1.5 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย	0	0
รวม	250	100.00
2. ความเหมาะสมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต		
2.1 มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง	73	29.20
2.2 มีความเหมาะสมมาก	113	45.20
2.3 มีความเหมาะสมปานกลาง	64	25.60
2.4 มีความเหมาะสมน้อย	0	0.00
2.5 ไม่มีความเหมาะสมเลย	0	0.00
รวม	250	100.00

จากตาราง 49 แสดงถึงจำนวนและร้อยละการประเมินความรู้ ความเข้าใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กรและความเหมาะสมของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด

1. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

จากตาราง 50 พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบ สอบถามจำนวน 250 คน พบว่ามีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจดีหมดทุกเรื่องในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 มีความรู้ความเข้าใจดีมีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง จำนวน 129 คิดเป็นร้อยละ 51.60 มีความรู้ความเข้าใจเพียงเล็กน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และไม่พบพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย

2. ความเหมาะสมในการใช้ระบบอินทราเน็ต

จากตาราง 50 พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน พบว่ามีพนักงานที่เห็นว่าการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานมีจำนวนภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด เห็นว่ามีความเหมาะสมอย่างยิ่ง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 มีความเหมาะสมมากจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 มีความเหมาะสมปานกลาง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และไม่พบพนักงานที่เห็นว่าจะมีความเหมาะสมน้อยและไม่มีความเหมาะสมเลย

ตอนที่ 5 สรุปปัญหา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 250 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด โดยแบ่งเป็นพนักงานที่แสดงความคิดเห็นด้านบวกจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และด้านลบจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ดังปรากฏในตารางที่ 50

ตาราง 50 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน	ความถี่
ความคิดเห็นด้านบวก	
1. ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น	32
2. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในองค์กร	14
3. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	24
4. ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบใหม่ ๆ ของ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร	17
5. ระบบอินทราเน็ตทำให้เกิดการกระจายข้อมูลถือเป็นแหล่งข้อมูลส่วนกลางที่สะดวกสำหรับพนักงานขององค์กรที่จะใช้งาน	9
ความคิดเห็นด้านลบ	
1. ความรวดเร็วของระบบบางครั้งทำให้ขาดการไตร่ตรอง ขาดความรอบคอบ จึงเกิดการผิดพลาด	9 7
2. การติดต่อที่ง่ายและสะดวกทำให้ขาดรูปแบบความสัมพันธ์ที่พบปะพูดคุยกัน	4
3. ควรมีการอบรมและส่งเสริมการใช้งานเพื่อการใช้งานที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์	1
4. ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น	4
5. ควรเพิ่มศักยภาพในการป้องกันไวรัสและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	
รวม	121

จากตาราง 5C พบว่ามีพนักงานที่ใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีความคิดเห็นทางด้านบวกส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น (32 คน) รองลงมาคือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (24 คน) ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบใหม่ ๆ ของ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร (17 คน) ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในองค์กร 14 คน และข้อที่มีความถี่ต่ำสุดคือข้อที่ว่าระบบอินทราเน็ตทำให้เกิดการกระจายข้อมูลถือเป็นแหล่งข้อมูลส่วนกลาง (9 คน) ส่วนพนักงานที่แสดงความคิดเห็นทางด้านลบมีความเห็นว่าความเร็วของระบบบางครั้งทำให้ขาดการไตร่ตรอง ขาดความรอบคอบ จึงเกิดการผิดพลาด (9 คน) รองลงมาคือ การติดต่อที่ง่ายและสะดวกทำให้ขาดรูปแบบความสัมพันธ์ที่พบปะพูดคุยกัน (7 คน) ควรมีการอบรมและส่งเสริมการใช้งานเพื่อการใช้งานที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ (4 คน) ควรเพิ่มศักยภาพในการป้องกันไวรัสและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (4 คน) และข้อที่มีความถี่ต่ำสุดคือข้อที่ว่าควรปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น (1 คน)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร
2. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานเพื่อการทำงานภายในองค์กร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นข้อมูลต่อ องค์กรในเครือบริษัทกลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด และหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประกอบการพัฒนาปรับปรุงระบบอินทราเน็ตเพื่อการทำงานของพนักงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อายุการทำงาน/ประสบการณ์มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต เพื่อการทำงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทางด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต เพื่อการทำงานภายในองค์กร มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต เพื่อการทำงานที่แตกต่างกัน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลกลางของกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช เพื่อขอจำนวนพนักงานทั้งหมดโดยแยกตามบริษัท
2. ผู้วิจัยทำการเลือกสุ่มตามจำนวนที่กำหนดไว้แยกตามบริษัท
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่พนักงานทุกระดับของกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช ได้แก่ บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด บริษัท เอ.อาร์. อินฟอร์เมชัน จำกัด บริษัท เอ.อาร์. อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับลิเคชัน จำกัด เอ.อาร์. บิซิเนส เพรส จำกัด บริษัท เอ.อาร์. แอ็คเคาน์ติ้ง คอนซัลแตนท์ จำกัด บริษัท แอดวานซ์ ออดิตติ้ง จำกัด บริษัท เอนิว คอร์ปอเรชัน จำกัด บริษัท เอเน็ต จำกัด บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด บริษัท เอชิส เทคโนโลยี จำกัด บริษัท คอรั แอนด์ ฟิคส์ จำกัด และบริษัท ไอ.ที.ไอ.ที จำกัด (ดังแสดงในตารางที่ 1)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทของประชากร หรือการสุ่มแบบแบ่งชั้น เช่น เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ซึ่งในที่นี้ก็จะแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานในแต่ละตำแหน่งมีการใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน ต่อจากนั้นจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการกำหนดกลุ่มย่อยตามบริษัทต่างๆ ที่อยู่ในกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช และกำหนดอัตราส่วนของแต่ละกลุ่มย่อยตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานในแต่ละบริษัท จากตาราง 1

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามนี้เป็นคำถามปิด (Close – ended Questionnaire) และคำถามแบบเปิด (Opened – Questionnaire) โดยกำหนดคำตอบให้เลือกตอบกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และอายุการทำงาน/ประสบการณ์ แบบสอบถามข้อที่ 1 ถึง 5

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่ ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E Mail) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจหรือการปฏิบัติงาน และแหล่งความรู้ในการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และช่วงเวลาที่ใช้งาน แบบสอบถามข้อที่ 6 ถึง 17

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail) ความพึงพอใจด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ความพึงพอใจด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ความพึงพอใจด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) การจัดอันดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร การประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ความเหมาะสมของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร และความคิดเห็นอื่นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร แบบสอบถามข้อที่ 18 ถึง 36

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC+ (statistical Package for the Social sciences / Personal Computer plus) เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลตอนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ
3. ข้อมูลตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ t-test และกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทิศทางเดียว (One - Way Analysis of Variance : F – test) และเมื่อพบความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบของ Scheffe'และ Tamhane เพื่อตรวจสอบระหว่างคู่ (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2542 : 96 – 115)
4. ข้อมูลตอนที่ 4 เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่แล้วเรียงลำดับจากมากไปน้อย

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน และเพศชาย จำนวน 73 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 145 คน รองลงมาต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 57 คน ละ 58 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 40 คน อายุ 36 - 40 ปี จำนวน 4 คน อายุ 41 - 45 ปี จำนวน 4 คน ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่อายุ 45 ปีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 194 คน รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 36 คน อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 15 คน มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 5 คน ตามลำดับส่วนสูงกว่าปริญญาโท ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 186 คน รองลงมา หัวหน้าหน่วย / เทียบเท่า จำนวน 52 คน ผู้จัดการ จำนวน 9 คน

ผู้บริหาร จำนวน 3 คน ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 168 คน รองลงมา 6 – 10 ปี จำนวน 44 คน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน ตามลำดับ

2. พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

2.1 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มาก่อน จำนวน 129 คน และโดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจจากการศึกษาด้วยตนเองจำนวน 109 คน รองลงมาคือ ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้ จำนวน 84 คน สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 39 คน การฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 31 คน ที่อื่น ๆ จำนวน 18 คน และสถาบันศึกษาภายนอก 6 คน ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มาก่อน จำนวน 121 คน

2.2 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ส่วนใหญ่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) มาก่อน จำนวน 139 คน และโดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจจากการศึกษาด้วยตนเองจำนวน 122 คน รองลงมา คือ ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้ จำนวน 79 คน สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 37 คน ที่อื่น ๆ จำนวน 26 คน การฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 20 คน และสถาบันศึกษาภายนอก 4 คน ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) มาก่อน จำนวน 111 คน

2.3 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ส่วนใหญ่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มาก่อน จำนวน 161 คน และโดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจจากการศึกษาด้วยตนเองจำนวน 86 คน รองลงมา คือ ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้ จำนวน 63 คน สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 21 คน การฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ที่อื่น ๆ จำนวน 13 คน และสถาบันศึกษาภายนอก 3 คน ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มาก่อน จำนวน 89 คน

2.4 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ส่วนใหญ่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) มาก่อน จำนวน 147 คน โดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจจากผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้ จำนวน 118 คน รองลงมา คือ การศึกษาด้วยตนเองจำนวน 112 คน ที่อื่น ๆ จำนวน 14 คน สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 13 คน และการฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 3 คน ตามลำดับ ส่วนสถาบันศึกษาภายนอกไม่พบว่า มีพนักงานมีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจ

ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อน ส่วนพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) มาก่อน จำนวน 103 คน

2.5 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ส่วนใหญ่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุยกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) มาก่อน จำนวน 155 คน โดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจจากการศึกษาด้วยตนเองจำนวน 73 คน รองลงมา คือ ผู้รู้ / ผู้ใช้งานแนะนำให้ จำนวน 56 คน สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย) จำนวน 11 คน การฝึกอบรมภายในบริษัท จำนวน 6 คน ที่อื่น ๆ ตามลำดับ ส่วนสถาบันศึกษาภายนอกไม่พบว่ามีพนักงานมีภูมิหลัง ความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อน ส่วนพนักงานที่ไม่เคยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานหรือการปฏิบัติงานโดยการคุยเป็นมาก่อน จำนวน 95 คน

2.6. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 6 – 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา คือ 1 – 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 61 คน เกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 56 คน 11 – 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 36 คน และต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 32 คน ตามลำดับ

2.7 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานในช่วงเวลาทำงานก่อนเที่ยง (8.30 – 12.00 น.) จำนวน 139 คน รองลงมา คือ ช่วงเวลาทำงานก่อนเลิกงาน (13.00 – 17.30) จำนวน 98 คน หลังเวลาทำงาน (หลัง 17.30 น.) จำนวน 87 คน ก่อนเริ่มงาน (ก่อน 8.30 น.) จำนวน 81 คน และช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น .) จำนวน 53 คน ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด รวม 5 ด้าน พบว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail) สูงที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ความพึงพอใจในการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ความพึงพอใจในการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ความพึงพอใจในการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อนการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ระยะเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร และช่วงเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร

4.1 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เช่นกัน

4.2 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

4.2.1 ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีกับพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 36 – 40 ปี , 25 - 30 ปี กับ 36 – 40 ปี และ 31 – 35 กับ 36 – 40 ปีมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.2.2 ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีกับพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 36 – 40 ปี , 25 - 30 ปี กับ 36 – 40 ปี , 31 - 35 ปี กับ 36 – 40 ปี และ 36 - 40 ปี กับ 41 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.2.3 ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 36 – 40 ปี , 25 - 30 ปี กับ 36 - 40 ปี และ 31 - 35 ปี กับ 36 – 40 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.2.4 ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 36 – 40 ปี , 25 - 30 ปี กับ 36 - 40 ปี และ 31 - 35 ปี กับ 36 – 40 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงาน

ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.2.5 ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 31 – 35 ปี , ต่ำกว่า 25 ปี กับ 36 - 40 ปี , ต่ำกว่า 25 ปี กับ 41 - 45 , 25 – 30 ปี กับ 31 – 35 ปี , 25 - 30 ปี กับ 36 – 40 ปี , 25 - 30 ปี กับ 41 – 45 ปี , 31 – 35 ปี กับ 36 – 40 ปี , 31 – 35 ปี กับ 41 – 45 ปี และ 36 – 40 ปี กับ 41 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.3 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ ส่วนความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) และด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

4.3.1 ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. กับ ระดับอนุปริญญา / ปวส. , และ ทยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.กับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.3.2 ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. กับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.3.3 ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. กับปริญญาโทและปริญญาตรีกับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.3.4 ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) พบว่าพนักงานที่ใช้จากระบบ อินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. กับปริญญาโท , ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.4 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอตวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ ส่วนความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) และด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

4.4.1 ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) พบว่าพนักงานที่ใช้จากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการกับหัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า , พนักงานปฏิบัติการกับผู้จัดการ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานปฏิบัติการกับผู้บริหาร , หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่ากับผู้บริหารและผู้จัดการกับผู้บริหาร มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.4.2 ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) พบว่าพนักงานที่ใช้จากระบบ อินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการกับผู้จัดการ , หัวหน้าหน่วย / เทียบเท่ากับผู้จัดการและผู้จัดการกับผู้บริหาร มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอตวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานที่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

4.5.1 ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปีกับ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5.2 ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปีกับ 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปีกับ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5.3 ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปีกับ 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5.4 ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี กับ 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงาน / ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปีกับ 6 – 10 ปี และ 1 – 5 ปีกับ 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.6 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีระยะเวลาในการใช้งานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ ส่วนความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

4.6.1 ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 1 – 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งาน ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อ

สัปดาห์กับ 11 –20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.6.2 ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 6-10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-Browser) ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาการใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 1 – 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ,ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 11 –20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์และ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.6.3 ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ , 1 – 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์และ 6 –10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.6.4 ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาที่ใช้งานต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 1 - 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ , ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับ 11 –20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์และต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับเกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.7 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีช่วงเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ไม่พบความแตกต่าง

4.7.1 ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ช่วงระหว่างเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ช่วงระหว่างเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับช่วงระหว่างเวลาทำงานและช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ช่วงระหว่างเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับช่วงพักระหว่างงาน มีความพึงพอใจในการใช้

ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.7.2 ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) พบว่า พนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานในช่วงก่อนเวลาทำงาน/หลังเวลาทำงานและช่วงระหว่างเวลาทำงานกับช่วงพักระหว่างงาน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ช่วงระหว่างเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับช่วงพักระหว่างงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน/หลังเวลาทำงานและช่วงระหว่างเวลาทำงานกับพักระหว่างงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับก่อนและหลังเวลาทำงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับระหว่างเวลาทำงาน และช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงานกับพักระหว่างงาน , มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web – Browser) ของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.7.3 ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานช่วงเวลาทำงานก่อน/ หลังเวลาทำงาน, ระหว่างเวลาทำงานและช่วงพักระหว่างงาน กับ ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและพักระหว่างงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน/หลังเวลาทำงาน , ระหว่างเวลาทำงานและพักระหว่างเวลากับก่อนเวลาทำงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงาน , ระหว่างเวลาทำงานและพักระหว่างเวลากับระหว่างเวลาทำงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและพักระหว่างงานกับพักระหว่างงาน , ช่วงระหว่างก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและระหว่างเวลาทำงานกับช่วงก่อนเวลาทำงาน/หลังเวลาทำงานและพักระหว่างงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน / หลังเวลาทำงานและระหว่างเวลาทำงานกับพักระหว่างงาน , ช่วงก่อนเวลาทำงาน/หลังเวลาทำงานและพักระหว่างงานกับระหว่างเวลาทำงานและช่วงระหว่างเวลาทำงานกับพักระหว่างงาน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.7.4 ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) พบว่าพนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานช่วงก่อนเวลาทำงานกับช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาทำงานกับช่วงพักระหว่างงาน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อนเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat)

4.8.1 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานโดยใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) มาก่อนมี ความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานด้านการใช้ท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.8.2 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานโดยการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) มาก่อนมี ความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านอื่น ๆ มาก่อนมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพียงด้านเดียว คือ ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5.3 พนักงานปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานโดยใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มาก่อน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านอื่น ๆ มาก่อนมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.8.4 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานโดยการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) มาก่อน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านอื่น ๆ มาก่อน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) และด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.8.5 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่เคยใช้งานโดยการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) มาก่อน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่

เคยใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในด้านอื่น ๆ มาก่อนโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เมื่อพิจารณารายด้านไม่พบความแตกต่าง

4.9 พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) เป็นอันดับ 1 คือมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 144 คน อันดับ 2 คือ ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) จำนวน 115 คนอันดับ 3 ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) จำนวน 107 คน อันดับ 4 ด้านการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) จำนวน 167 คน และอันดับที่ 5 ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ซึ่งเป็นอันดับที่มีพนักงานมีความพึงพอใจน้อยสุด จำนวน 205 คนตามลำดับ

5. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง จำนวน 129 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจดีมีจำนวน 99 คน มีเข้าใจดีหมดทุกเรื่องในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานมีจำนวน 11 คน มีความรู้ความเข้าใจเพียงเล็กน้อย จำนวน 11 คน ตามลำดับและไม่พบพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย

6. พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมมากจำนวน 113 คน รองลงมา เห็นว่ามีความเหมาะสมอย่างยิ่ง จำนวน 73 คน และเห็นว่ามีเหมาะสมปานกลาง จำนวน 64 ตามลำดับ และไม่พบพนักงานที่เห็นว่ามีเหมาะสมน้อยและไม่มีความเหมาะสมเลย

7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่มีความคิดเห็นทางด้านบวกส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น (32 คน) รองลงมาคือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (24 คน) ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบใหม่ ๆ ของ ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร (17 คน) ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในองค์กร 14 คน และข้อที่มีความถี่ต่ำสุดคือข้อที่ว่าระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการกระจายข้อมูลถือเป็นแหล่งข้อมูลส่วนกลาง (9 คน) ส่วนพนักงานที่แสดงความคิดเห็นทางด้านลบมีความเห็นว่าความรวดเร็วของระบบบางครั้งทำให้ขาดการไตร่ตรอง ขาดความรอบคอบ จึงเกิดการผิดพลาด (9 คน)รองลงมาคือ การติดต่อที่ง่ายและสะดวกทำให้ขาดรูปแบบความสัมพันธ์ที่พบปะพูดคุยกัน (7 คน) ควรมีการอบรมและส่งเสริมการใช้งานเพื่อการใช้งานที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ (4 คน) ควรเพิ่มศักยภาพในการป้องกันไวรัสและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (4 คน) และข้อที่มีความถี่ต่ำสุดคือข้อที่ว่าควรปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น (1 คน)

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.17$) โดยส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.87$) โดยจะมีความพึงพอใจในเรื่องของการทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวชิระ ตุ่นสกุล (2543 : 181) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร พบว่าพนักงานจะใช้ E-Mail ในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากการพัฒนาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่สามารถส่งไปถึงบุคคลหรือกระจายไปยังกลุ่มที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดได้โดยตรง ส่งผลให้การพัฒนาในด้านภาพรวมของบุคลากรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) มีระดับความพึงพอใจมาก คือมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.64$) ด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) มีระดับความพึงพอใจมาก คือมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.63$) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.53$) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) มีระดับความพึงพอใจน้อย คือมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.17$) จะเห็นได้ว่าการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด มีทั้งที่เป็นแบบการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) คือด้านการท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) คือ การสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรงไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้เป็นฝ่ายให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนกัน ไม่มีการย้อนกลับ (Feedback) หรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ซึ่งมีข้อได้เปรียบคือ ความสะดวกรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อสารมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ สูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง (สามารถ คำหอม. ม.ป.พ. ; อ้างอิงจาก วชิระ ตุ่นสกุล. 2543)

ส่วนในด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (ICQ : I seek you) และด้านการคุยเป็นกลุ่ม (IRC : Internet Relay Chat) ถือเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) คือ การติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถตอบสนองต่อกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารสองทางผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งนับเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหาร เปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกัน การบริหารที่ดีเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ จะเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดีความหมายไปคนละทิศละทาง ประการสำคัญการสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทาง จะออกมาในลักษณะการประชุมหรือปรึกษาหารือ (สามารถ คำหอม. ม.ป.พ. ; อ้างอิงมาจาก วชิระ ตุ่นสกุล. 2543)

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงาน เคยมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อนหรือไม่ ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตและช่วงเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

โดยสรุปแล้วจากการศึกษาค้นคว้า พบว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ควรที่จะมีการปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานภายในองค์กรในทุก ๆ ด้าน เช่น อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน /ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาและช่วงเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด โดยพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะประชากร ศาสนา และด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ต่อผลความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่ติดต่อสื่อสารด้วย ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการศึกษาต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาได้กำหนดความพึงใจในด้านต่างๆ ใน 3 ด้าน ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมความพึงพอใจทั้งหมด หรือในองค์กรหรือหน่วยงานอื่นอาจใช้เกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจที่แตกต่างออกไปจากผู้ศึกษาดังนั้นการศึกษาอาจดำเนินในองค์กรหรือหน่วยงานอื่น หรือในปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป หรือประเมินความพึงพอใจในด้านอื่นประกอบ

2. การศึกษานี้กระทำในกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในด้านสารสนเทศ หากในบริษัทที่มีความแตกต่างด้านการดำเนินธุรกิจ จะมีผลการศึกษาใกล้เคียงกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะนำไปสรุปผลในภาพรวมของบริษัท กลุ่มบริษัทในประเทศไทยในด้านความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานในองค์กร

3. การศึกษานี้ทำเฉพาะเจาะจงในการใช้งานอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานในองค์กร หากสามารถขยายผลการศึกษาเป็นใช้งานอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติในองค์กร และระหว่างองค์กร ในด้านความพึงพอใจเนื่องจากปัจจุบันจะพบว่าใช้งานอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อองค์กรในประเทศไทยเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. (2523). การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กริช สืบสนธิ์. (2523). การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณ์ เวชสาร. (2537). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณิต ศาตะมาน. (2541). เปิดโลกกรุปแวร์. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น.
- ชนินาท เจริญผล. (2538). การศึกษารูปแบบการสื่อสารการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชูลิต มีสัจจิ. (2540). เอกสารทางวิชาการ. การใช้งานระบบอินทราเน็ตบนระบบอินเทอร์เน็ต. บุญมั่น วงศ์สุนพรัตน์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กษ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ฝน แลงสิงแก้ว. มนุษย์สัมพันธ์ เอกสารทางวิชาการ การค้นหาพัฒนานักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วชิระ ดันสกุล. (2543). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสื่อสารภายในองค์การ ศึกษากรณี บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- วิทยา เรืองพรวิสุทธิ. (2542). เปิดโลกกรุปแวร์. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น.
- ศิริกุล เกรียงไกร. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแคว้นวาน์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2543). วิธีการใช้โปรแกรม SPSS. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การวิจัยธุรกิจ : กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2537). การสื่อสารภายในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2514). การบริหาร. กรุงเทพฯ : แผนการพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เกษมสุวรรณ.
- สมยศ นาวิการ. (2522). การบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงสยามการพิมพ์.
- สัมพันธ์ พูนนารถ. (2527). พฤติกรรมการสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของอาจารย์วิทยาลัยครูอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร เขยประทับ. (2522). การสื่อสารมวลชนและกาพัฒนาประเทศ. นิตยสาร.
- เสถียร เหลืออร่าม. (2525). วิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรเพชรเกษม.
- เสริมศักดิ์ วิศาลภรณ์ (2521). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- Andrew J .Dubrin.(1984). *Foundation of Organization Behavior : An Applied Perspective*. Cambridge : Prentice Hall Inc.
- Applewhite, Phillip B. (1965). *Organization Behavior*. New Jersey : Englewood Cliff. Prentice – Hall.
- Cooper, Alfred M. (1985). *How to Supervisor People*. New York : McGraw – Hill.

- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw – Hill Book Company, Inc.
- Ghiselli, Edwin E. and Charance, W. Brown.(1965). *Personnel and Industrial Psychology*. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Harole J. Leavitt.(1964).*Managerial Psychology*. 2 nd Ed. Chicago : The University of Chicago Press.
- Katz, D . and Kahn, R.(1966). *The Social Psychology of Organization*. New York : John Wiley & Sons.
- Lazarsfeld, Paul F., and Menzel. Herbert. (1963). *Mass Media and personal Inffrence. The Science of Human Communication*. Ed. Wilbur Scharamm. New York : Basic Book.
- Redding, W.C.(1973). *Communication Within the Organization*. New York, Industrial Communication Council and Lafayette.
- Roger E.M. and Roger, R.A. (1979). *Communication in Organization*. New York : Free Press
- Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of Beahavior Science*. Von Nostrand : Reinhold Co.,Ltd.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์การ
กรณีศึกษา องค์การในเครื่องบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่อง () ที่ตรงกับตามเป็นความจริง

6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มาก่อนหรือไม่

() ไม่เคย (ข้ามไปตอบในข้อ 8) () เคย (ตอบในข้อถัดไป)

7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จากที่ใด ต่อไปนี้

() ศึกษาด้วยตนเอง () สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)
 () สถาบันศึกษาภายนอก () การฝึกอบรมภายในบริษัทฯ
 () ผู้รู้/ผู้ใช้งานแนะนำ () อื่นๆ (ระบุ) _____

8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) มาก่อนหรือไม่

() ไม่เคย (ข้ามไปตอบในข้อ 10) () เคย (ตอบในข้อถัดไป)

9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) จากที่ใด ต่อไปนี้

() ศึกษาด้วยตนเอง () สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)
 () สถาบันศึกษาภายนอก () การฝึกอบรมภายในบริษัทฯ
 () ผู้รู้/ผู้ใช้งานแนะนำ () อื่นๆ (ระบุ) _____

10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้การบริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มาก่อนหรือไม่

() ไม่เคย (ข้ามไปตอบในข้อ 12) () เคย (ตอบในข้อถัดไป)

1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้การบริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) จากที่ใด ต่อไปนี้

() ศึกษาด้วยตนเอง () สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)
 () สถาบันศึกษาภายนอก () การฝึกอบรมภายในบริษัทฯ
 () ผู้รู้/ผู้ใช้งานแนะนำ () อื่นๆ (ระบุ) _____

12. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ) มาก่อนหรือไม่

() ไม่เคย (ข้ามไปตอบในข้อ 14) () เคย (ตอบในข้อถัดไป)

13. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ) จากที่ได้ต่อไปนี้

- () ศึกษาด้วยตนเอง () สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)
 () สถาบันศึกษาภายนอก () การฝึกอบรมภายในบริษัทฯ
 () ผู้รู้/ผู้ใช้งานแนะนำ () อื่นๆ (ระบุ) _____

14. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้การการคุยเป็นกลุ่ม (IRC) มาก่อนหรือไม่

- () ไม่เคย (ข้ามไปตอบในข้อ 16) () เคย (ตอบในข้อถัดไป)

15. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือการปฏิบัติงานโดยใช้การคุยเป็นกลุ่ม (IRC) จากที่ได้ต่อไปนี้

- () ศึกษาด้วยตนเอง () สถานศึกษา (โรงเรียน / วิทยาลัย / มหาวิทยาลัย)
 () สถาบันศึกษาภายนอก () การฝึกอบรมภายในบริษัทฯ
 () ผู้รู้/ผู้ใช้งานแนะนำ () อื่นๆ (ระบุ) _____

16. ระยะเวลาโดยประมาณ ที่ท่านใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์

- () ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ () 1-5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
 () 6-10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ () 11-20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
 () เกินกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

17. ท่านมักใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาใด

- () ก่อนเริ่มงาน (ก่อน 8.30 น.)
 () ช่วงเวลาทำงานก่อนเที่ยง (8.30 – 12.00 น.)
 () ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)
 () ช่วงเวลาทำงานก่อนเลิกงาน (13.00 – 17.30 น.)
 () หลังเวลาทำงาน (หลัง 17.30 น.)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านและเป็นความจริง

รายการ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เฉย ๆ	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
18. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จะทำให้การรับส่งข้อมูล ข่าวสาร มีความสะดวกรวดเร็วและ ถูกต้อง					
19. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ช่วยทำให้การทำงานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
20. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคง ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารแบบพบหน้ากัน					
21. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) จะทำให้การรับส่ง ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
22. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
23. การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser) ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารแบบพบหน้ากัน					
24. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบน อินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) จะทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง					
25. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบน อินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					

รายการ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เฉย ๆ	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
26. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารแบบพบหน้ากัน					
27. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ) จะทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง					
28. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ) ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
29. การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ) ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารแบบพบหน้ากัน					
30. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC) จะทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง					
31. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC) ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
32. การคุยเป็นกลุ่ม (IRC) ทำให้การติดต่อสื่อสารยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสารแบบพบหน้ากัน					

33. โปรดระบุหมายเลขตั้งแต่ 1 ถึง 5 เรียงตามลำดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร (โดย 1 หมายถึง มีลำดับความพึงพอใจมากที่สุด และ 5 หมายถึง มีลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด)

- () การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
- () การท่องไปในโลกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Browser)
- () การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)
- () การพิมพ์โต้ตอบ (ICQ)
- () การคุยเป็นกลุ่ม (IRC)

34. โปรดประเมินความรู้ ความเข้าใจของท่าน เกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตที่ท่านกำลังใช้งาน
อยู่ในปัจจุบัน

- () มีความรู้ความเข้าใจดีทั้งหมดทุกเรื่อง
- () มีความรู้ความเข้าใจดี
- () มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง
- () มีความรู้ความเข้าใจเพียงเล็กน้อย
- () ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย

35. ท่านคิดว่าการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร มีความเหมาะสมมากน้อย
เพียงใด

- () มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง
- () มีความเหมาะสมมาก
- () มีความเหมาะสมปานกลาง
- () มีความเหมาะสมน้อย
- () ไม่เหมาะสมเลย

36. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร อย่างไร

- ขอขอบคุณอย่างยิ่ง -

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล หวังพานิช
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วรรณรัตน์
ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวศิริพร สุดสวาท
วันเดือนปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดสระบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 10/69 หมู่ 7 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10160
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร