

ทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก
และนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

สารนิพนธ์

ของ

ชาติชาย ลิขิตธนาคม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2553

ทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก
และนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

สารนิพนธ์

ของ

ชาติชาย ลิขิตธนาคม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก
และนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

บทคัดย่อ

ของ

ชาติชาย ลิขิตธนาคม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2553

ชาติชาย ลิขิตธนาคม. (2553). *ทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อศึกษา ทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน ธสน. สำนักงานใหญ่จำนวน 249 คน เครื่องมือที่ใช้ในรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานสอบถามใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป และมีตำแหน่งอยู่ในระดับผู้ชำนาญการ เป็นผู้มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับดี มีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลาโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 16.58 นาทีต่อครั้ง โดยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการใช้เวลาทำงาน พนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อยู่ในระดับดี และมีพฤติกรรมการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ คือ ด้านการเรียกดูข้อมูล ภายในองค์กร ด้านการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารประจำวัน ด้านการขอใช้บริการต่าง ๆ และด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับบางครั้ง และยังพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ ต่างกันมีพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ต่างกัน และพบว่าทัศนคติ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

EMPLOYEES' ATTITUDES,BEHAVIOR AND SATISFACTION TOWARDS INTRANET SERVICE
SYSTEM OF EXIM BANK (HEAD OFFICE)

AN ABSTRACT

BY

CHARTCHAI LIKHITTHANAKOM

Present in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2010

Chartchai Likhitthanakom. (2010). *Employees' Attitudes, Behavior and Satisfaction Towards Intranet Service System of EXIM Bank (Head Office)*. Master's Project, M.B.A. (Management) Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Rugphong Vongsaraj.

The research has aim to study employees' attitudes, behavior and satisfaction towards intranet service system of EXIM Bank (Head Office). The samples are 249 employees of EXIM Bank (Head Office). Data were collected through questionnaires and analyzed with several statistics techniques; percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson product moment correlation coefficient .

The results reveal that most employees are female, between 30 and 39 years old, holding master degree, having years of working more than 10 years, operational level employee. Their average frequency of using intranet service is 10 times per week, length 16.58 minutes once and they use it during working hours. The employees' attitudes on intranet service in categories of benefit, efficiency, and effectiveness are at good level. They mostly use the services in categories information, news, service usage request and others at and their satisfaction on using intranet service is at high level.

The results of hypotheses testing show that employees with different gender, age, education, number of working years, position and knowledge to use computer have indifferent behavior of using intranet services. However, the employees with different educational background have different satisfaction of using the services. In addition, their attitudes to benefit, efficiency and effectiveness of intranet system are positively and slightly correlated with their satisfaction of using the services but not correlated with their using behavior.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พร้อมให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสพการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ ภรรยา และลูก ที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา รวมถึงเพื่อนนิสิต X-MBA รุ่น 9 ที่คอยช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร และพนักงานทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ชาติชาย ลิขิตธนาคม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	7
ความหมายของทักษะ	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต.....	27
แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผล.....	33
ข้อมูลธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	98
ความมุ่งหมายของการวิจัย	98
สมมติฐานในการวิจัย	98
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	99
การวิเคราะห์ข้อมูล	100
สรุปผลการวิจัย	100
อภิปรายผล	108
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	113
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	114
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	120
ภาคผนวก ก	121
ภาคผนวก ข	127
ภาคผนวก ค	130
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	132

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน	58
2 แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในส่วนของอายุ	60
3 แสดงจำนวน(ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์	61
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	62
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต.. ..	63
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านจำนวนความถี่ในการใช้งาน	65
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาการใช้งาน	65
8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	65
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	66
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามเพศ	67
11 แสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามเพศ	68
12 แสดงผลตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test	69
13 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร ด้านจำนวนความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุ	69
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	70
15 แสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test	71
17 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบ อินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	72
18 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test	72
19 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรด้าน ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	73
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบ อินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์	75
21 แสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนก ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์	76
22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับทัศนคติการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ	78
23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับทัศนคติการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบ	80
24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการด้านความถี่ในใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับทัศนคติการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบ	82
25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานจำแนกตามเพศ	82
26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม โดยจำแนกตามเพศ	83
27 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test 80	84
28 แสดงผลความแตกต่างกันของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงานจำแนก ตามอายุงาน	84
29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม โดยจำแนกตามระบบดับ การศึกษา	85
31 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test	86
32 แสดงผลความแตกต่างกันของความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานจำแนกตามอายุงาน	87
33 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test	88
34 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนก ตามตำแหน่งงาน	88
35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานจำแนกตามความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์	89
36 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ โดยจำแนกตามความรู้ ในการใช้คอมพิวเตอร์	90
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้าน ประโยชน์ที่ได้รับกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงาน.....	91
38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้าน ประสิทธิภาพของระบบกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงาน.....	93
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้าน ประสิทธิผลของระบบกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต.....	94
40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	95

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
---	----------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการดำเนินการประกอบธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงในแต่ละธุรกิจ การดำเนินการให้ประสบความสำเร็จเป็นสิ่งที่ยากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการดำเนินธุรกิจภายใต้โลกธุรกิจที่ไร้พรมแดน (Globalization) ข้อมูลข่าวสารทั้งภายนอก และภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีบทบาทมากขึ้น ในการที่จะช่วยให้องค์กรมีความทันต่อเหตุการณ์ เรียนรู้และปรับตัว เพื่อความสำเร็จของธุรกิจ

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ก็เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลและการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคาร โดยพยายามที่จะสื่อสารข้อมูลถ่ายทอดสิ่งที่เป็นเป้าหมาย นโยบาย แนวทางในการดำเนินการ และสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานทุกคนในองค์กรควรรับรู้ โดยเชื่อว่าองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยส่วนหนึ่งมาจากการที่พนักงานทุกคนจะต้องมีความเข้าใจใน เป้าหมาย นโยบาย และแนวทางในการดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ดังนั้น เพื่อที่จะทำให้เกิดการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล วิธีการหรือเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลนอกจากจะพิจารณาถึงในเรื่องของความถูกต้องของข้อมูลแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความรวดเร็วในการสื่อสารเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงการกระจายข้อมูลที่ทั่วถึงกับพนักงานทุกระดับในองค์กร เพื่อรองรับกระบวนการดังกล่าวข้างต้น ธนาคารฯ จึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ซึ่งในปัจจุบันด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารได้เป็นอย่างดี โดยใช้ระบบที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ต (Internet) เข้ามาเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการสื่อสารภายในขององค์กร

ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ที่ใช้การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เหมือนกับอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างเครือข่ายภายในซึ่งเป็นบริการที่จะเปิดให้ใช้เฉพาะสมาชิกในองค์กรเท่านั้น เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ภายในองค์กร เพื่อส่งไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงานให้สามารถเรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ โดยสามารถสื่อสารได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแบบการนำเสนอ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงานในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อระบบในเรื่อง ประโยชน์ที่ได้รับ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ดังนี้

1. ทำให้ผู้บริหารระดับสูง ทราบถึงการใช้ช่องทางการสื่อสารระหว่างธนาคารกับพนักงาน โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ เพื่อนำไปกำหนดแนว ทางในการบริหาร การสื่อสารภายในองค์กรต่อไป
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ ของธนาคาร เพื่อรับทราบถึงปัญหา และความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ต่อระบบของพนักงาน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 522 คน ณ. วันที่ 30 มิถุนายน 2552

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงใช้สูตร Taro Yamane เพื่อ คำนวณหาปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาใช้ในการวิจัย โดยกำหนดความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ที่ร้อยละ 5 โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน โดยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 10 % รวมทั้งสิ้นได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยที่ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วนกับขนาดประชากรในแต่ละชั้นภูมิ (Disproportionate Stratified Sampling)
2. วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) จากประชากรในธนาคารที่คัดเลือกไว้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้
 - 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4 อายุการทำงาน
 - 1.1.5 ตำแหน่งงาน
 - 1.2 ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน
 - 1.3 ทักษะคิดต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.3.1 ประโยชน์ที่ได้รับ
 - 1.3.2 ประสิทธิภาพ
 - 1.3.3 ประสิทธิภาพ
2. ตัวแปรตาม พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
 - 2.1 ความถี่ในการใช้งาน
 - 2.2 ระยะเวลาในการใช้แต่ละครั้ง
 - 2.3 ประเภทของรายการใช้บริการ
 - 2.4 ปัญหาในการทำงาน
 - 2.5 ความพึงพอใจโดยรวม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบอินทราเน็ต (INTRANET) หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในอาคารที่ให้บริการแก่พนักงานภายในอาคารเท่านั้น เพื่อใช้สำหรับการสื่อสารภายในองค์กร และให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่พนักงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้ชำนาญการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการขึ้นไป

ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้ความสามารถและความชำนาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์ พนักงานแต่ละบุคคล

ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต หมายถึง ความรู้สึกทางด้านอารมณ์และแนวโน้มเอียงในการปฏิบัติพนักงานแต่ละบุคคล ที่มีต่อระบบอินทราเน็ตของธนาคาร

ประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้จากการใช้งานระบบอินทราเน็ตได้แก่ ความสะดวกและความรวดเร็วในการได้รับข่าวสารข้อมูล และบริการต่าง ๆ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ความสามารถของระบบอินทราเน็ตให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสารภายในองค์กร

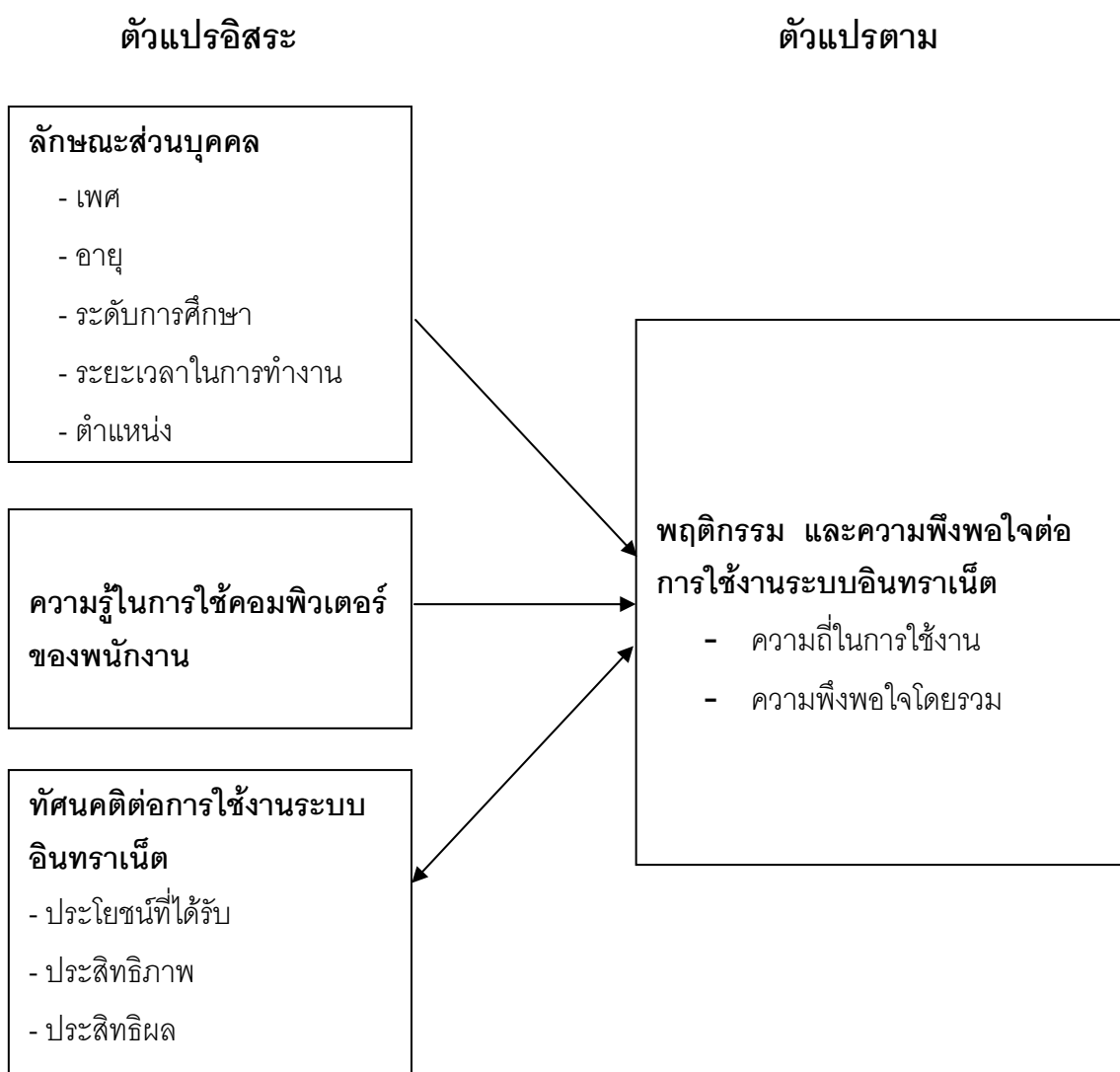
ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จจากการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในที่นี้หมายถึงความสำเร็จในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการสื่อสารกับพนักงานเพื่อรับข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและพนักงานมีเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการกระทำที่แสดงออกเป็นประจำของพนักงานแต่ละบุคคล ในการใช้บริการอินทราเน็ตของธนาคารโดยแบ่งเป็น ช่วงเวลา ระยะเวลา และประเภทรายการที่เลือกใช้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและสิ่งที่คาดหวังไว้ จากการให้บริการระบบอินทราเน็ตของธนาคาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งในองค์กร ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

3. ทักษะการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่อง ประโยชน์ที่ได้รับ ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพของระบบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอตามลำดับดังมีหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
2. แนวความคิดเกี่ยวกับทักษะ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต
7. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
8. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

แนวคิดทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์เชื่อว่า คนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ ดังนั้นนักวิชาการสื่อสารบางกลุ่มจึงเชื่อว่า พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่ม ประชากรย่อมจะมีกิจกรรมและการดำเนินชีวิต ตลอดจนการมีเวลาว่างต่างกัน

ปรมะ สตะเวทิน (ปรมะ สตะเวทิน. 2538: 112-118) กล่าวว่าการวิเคราะห์ผู้รับสารเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับสารเพื่อวางแผนในการสื่อสารกับผู้รับสาร ซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากในกรณีของการสื่อสารกลุ่มใหญ่และการสื่อสารมวลชน นั้นก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และอายุการทำงานซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. อายุ

จากการวิจัยทางจิตวิทยา พบว่า คนเราเมื่อมีอายุมากขึ้น โอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง นอกจากนั้นอายุยังเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่า คนที่มีอายุมาก สาเหตุที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากคนที่ต่างวัยกันมีประสบการณ์ชีวิตแตกต่าง

างกันคนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าเพื่อความบันเทิง ในการฟังวิทยุ เช่น คนที่มีอายุมากมักจะฟังรายการที่หนักๆ ไม่ค่อยฟังดนตรีสมัยใหม่

2. เพศ

การวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่อง ความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวมักถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายให้เหตุผลและจดจำได้มากกว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้มากกว่า ผู้หญิง และผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ ผู้ชายมักจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่นๆ แต่ไม่โทษตัวเอง

3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว การวิจัยทางนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อ ปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมี วัฒนธรรมต่างกัน มีประสบการณ์ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมายที่ต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัว ย่อมมองโลกมีแนวความคิด อุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป รายได้ นอกจากครอบครัว และอาชีพแล้ว รายได้ ตลอดจนเชื้อชาติก็มีบทบาทสำคัญต่อผู้รับสารด้วย รายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของคน ตลอดจนสามารถกำหนดความคิดของคนเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ และพฤติกรรมต่างๆ และคนต่างเชื้อชาติกันย่อมมี วัฒนธรรมย่อยของแต่ละเชื้อชาติที่คอยกำกับค่านิยม ทัศนคติ ความคิด พฤติกรรมของคนใน เชื้อชาติแตกต่างกัน

4. การศึกษา

คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน สาขาวิชาที่ต่างกันย่อมมีความรู้ลึกซึ้งคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือความรู้ดี จะได้เปรียบอย่างมาก เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางหลายเรื่อง มีความเข้าใจสารได้ดี แต่มักเป็นคนไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาดำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ, โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหา ข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น

5. ระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่งของบุคคลในองค์กร ซึ่งมีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลอาจทำให้เกิดความแตกต่างกันในการสื่อสาร บุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับ ข่าวสารที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ จึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ และตำแหน่งงานเป็นการบ่งบอกรายละเอียด

ของอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง รวมทั้งระบุถึงวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละหน้าที่ด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรของลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตัวแปรอื่น ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ตำแหน่ง อายุในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานธนาคาร เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับปรุงและกำหนดแนวทางในการสื่อสารให้เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร

2. ความหมายของทักษะ (Skill)

การิสัน (Garison. 1972) ได้อธิบายความหมายของทักษะว่า เป็นแบบของพฤติกรรมที่กระทำไปด้วยความราบเรียบ รวดเร็ว แม่นยำ ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาความสามารถของตน

เคลาส์ไมเออร์ และริบเบิล (Klausmeior; & Ripple. 1971) ได้ให้ความหมายของทักษะไว้ว่า ทักษะเป็นระดับความคล่องแคล่วในการประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องตามลำดับ ผู้ที่มีความสามารถของทักษะสูงจะมีลักษณะดังนี้

1. สามารถประกอบกิจกรรมนั้นๆ ให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีความตึงเครียดในการทำงานแต่เพียงน้อยก็ตาม
2. สามารถแยกแยะและมองเห็นแนวทางที่จะทำได้ดีกว่าเดิม
3. สามารถรู้ผลและตรวจสอบความถูกต้องได้เร็วและไม่ผิดพลาด
4. ทำได้รวดเร็วและมีการประสานงานกันดี
5. มีความคงที่ ทำได้สม่ำเสมอแม้อยู่ในภาวะแวดล้อมต่างกัน

เพจ (Page 1977) ได้อธิบายความหมายของทักษะว่า เป็นระบบและมีรูปแบบของการประสานต่อเนื่องกัน ทั้งกิจกรรมทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะประกอบด้วยกระบวนการรับ (ได้แก่ อวัยวะรับสัมผัสต่างๆ) กับกระบวนการแสดงออก (กล้ามเนื้อต่างๆ) ซึ่งเป็นการตอบสนองทักษะเป็นการใช้การรับรู้ด้านกลไก การใช้มือ และความสามารถทางสังคม ซึ่งขึ้นอยู่กับเนื้อหาของทักษะนั้น ดังนั้นทักษะจึงเป็นแผนของพฤติกรรมที่มีการต่อเนื่องกัน ซึ่งจะประกอบด้วยสิ่งเร้าและการตอบสนอง ให้การประกอบกิจกรรมนั้นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของทักษะปฏิบัติ

เดอ เซคโค (De Cecco. 1974) ได้กล่าวถึงลักษณะของทักษะ ดังนี้

1. การตอบสนองแบบเชื่อมโยง (Response Chains) เป็นการตอบสนองทาง กลไก ดังนั้น กาเย่ ได้อธิบายในลำดับขั้นการเรียนรู้การตอบสนองกลไก ว่าเป็นการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ เช่น การเคลื่อนไหวของเท้า และมือ เป็นต้น เป็นการเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง

ทางกลไก ตั้งแต่ 2 คู่ขึ้นไป โดยที่การตอบสนองที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้าอย่างหนึ่ง จะทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นให้เกิดคู่ของความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองเป็นคู่ๆ ต่อไป

2. การเคลื่อนไหวที่ประสานกัน (Movement Co-ordination) เป็นทักษะที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างการเคลื่อนไหวทางกลไกกับสายตาเราเรียกว่า ทักษะด้านกลไก – การรับรู้ (Perceptual-Motor Skill) ซึ่งเป็นทักษะที่เกี่ยวกับการประสานกันระหว่างการรับรู้ และกิริยาทางกลไก เช่น การเล่นฟุตบอล ดนตรี ซึ่งอาศัยการเคลื่อนไหวที่ประสานกันระหว่างแขน ขา และตา เป็นต้น

3. แบบการตอบสนอง (Response Patterns) เมื่อผู้เรียนตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ แล้วจึงเอาส่วนต่างๆ เข้ามาเคลื่อนไหวให้ประสานกัน จนเป็นกระบวนการตอบสนองทั้งหมด จึงมีคำกล่าวว่า ทักษะเป็นกระบวนการตอบสนองทั้งหมด เช่น การขับรถจะประกอบด้วยการใช้ส่วนต่างๆ ของร่างกาย มือหมุนพวงมาลัย สายตามองดูถนน ขาเหยียบคันเร่งและเบรก เราจึงต้องเรียนการใช้ส่วนต่างๆ อย่างต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ก่อน แล้วจึงนำส่วนต่างๆ เข้ามาเคลื่อนไหวประสานกัน จนกลายเป็นกระบวนการตอบสนองที่ใหญ่ขึ้นในที่สุด

ประเภทของทักษะปฏิบัติ

เบอร์นาร์ด (Bernard. 1972) ได้แบ่งทักษะเป็น 2 ประเภท

1. ทักษะทางกลไกการสัมผัส (Sensorimotor Skill) เป็นทักษะเกี่ยวกับการใช้กลไกกล้ามเนื้อและข้อต่อ เป็นการเคลื่อนไหวทางกลไกโดยอัตโนมัติ
2. ทักษะทางกลไกการรับรู้ (Perceptual Motor Skill) เป็นทักษะในระดับที่ซับซ้อน ต้องอาศัยทั้งการรับรู้และการเคลื่อนไหวทางกลไก มักจะเป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ และเกี่ยวข้องกับการจำและการคิด

ขั้นตอนการเรียนรู้ทักษะปฏิบัติ

ฮาเบอร์ (Haber. 1975) ซึ่งอ้างจากฟิตส์ (Fitts) ถึงการเรียนรู้ทักษะมี 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นทำความเข้าใจ (Cognitive Phase) เป็นขั้นที่ผู้เรียนจำเป็นต้องศึกษาให้เข้าใจขั้นตอนต่างๆ ของทักษะนั้นเสียก่อน คือรู้ว่าจะทำอะไร จะปฏิบัติอย่างไร ผู้เรียนและผู้สอนต้องพยายามวิเคราะห์ทักษะนั้นๆ และอธิบายถึงสิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น
2. ขั้นฝึกหัดจนเป็นพฤติกรรมคงที่ (Fication Phase) หลังจากที่ได้เข้าใจวิธีการที่จะก่อให้เกิดทักษะแล้ว ก็เริ่มลงมือฝึกฝนแล้วพฤติกรรมต่างๆ ก็จะถูกแก้ไขให้ถูกต้อง จนกระทั่งพฤติกรรมที่ผิดพลาดลดลงเป็นศูนย์ พฤติกรรมที่ถูกก็จะคงที่ และทำการฝึกหัดจนเกิด ความชำนาญขึ้น
3. ขั้นปฏิบัติได้อย่างอัตโนมัติ (Autonomous Phase) เป็นขั้นที่สามารถทำได้รวดเร็ว ถูกต้อง โอกาสผิดนั้นจะไม่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นขั้นที่เชี่ยวชาญมาก

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทักษะ ดังที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ ฮาเบอร์ (Haber. 1975) ที่กล่าวถึงการเรียนรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติ มาใช้ในการวัดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานแต่ละบุคคล เพื่อนำผลการวัดทักษะในครั้งนี้ไปใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบอินทราเน็ตของธนาคาร ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ (Attitudes)

ธงชัย สันติวงศ์ (2540: 160) ได้ให้ความหมายหมายถึง ลักษณะของแนวโน้มตามปกติของตัวบุคคลในการที่จะชอบหรือเกลียดสิ่งของ บุคคล และปรากฏการณ์ต่างๆ กล่าวคือ ทัศนคติจะเป็นลักษณะของระบบซึ่งมีแนวโน้มที่จะประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ และสำหรับแต่ละคนทัศนคติของแต่ละคนก็คือโลกแห่งความเป็นจริงของเขานั้นเอง

ลำอาจค์ งามวิชา (2543: 101) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงของความรู้สึกในทางที่ชอบ ไม่ชอบต่อสิ่งใดๆ ทัศนคติเกิดขึ้นหลังจากที่ได้ประเมินข้อเท็จจริงหรือ เหตุการณ์ต่างๆ แล้ว ทัศนคติเป็นเรื่องทางอารมณ์ของคน คนเรามักจะมีทัศนคติไม่ทางใดก็ทางหนึ่งต่อเรื่องลัทธิศาสนา พรรคการเมือง แฟชั่นเสื้อผ้า ประเภทของคนตรีและอาหาร เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 214) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการ ปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler. 2003: 199) หรือหมายถึง แนวโน้มของการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความคิดที่มีลักษณะแสดงความพอใจหรือไม่พอใจ (Etzel , Walker; & Stanton. 2001: G -1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000: 175) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การประเมินความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มของการปฏิบัติที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากความหมายข้างต้นทำให้สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายใน ของบุคคลซึ่งสะท้อนถึงความโน้มเอียงของการปฏิบัติ และอารมณ์ว่า พอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ในอดีตหรือ สิ่งแวดล้อม

แหล่งที่มาของการเกิดทัศนคติ

เลาดัน และบิตตา (ดารา ที่ปะปาล. 2542: 127-128; อ้างอิงจาก Loudon; & Bitta. 1993: 427-428) กล่าวว่า แหล่งที่มาของการเกิดทัศนคติ เกิดมาจากหลายปัจจัย ดังนี้

1. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Personal Experience) เนื่องจากในชีวิตประจำวัน ของบุคคล จำเป็นต้องติดต่อสัมพันธ์สิ่งต่าง ๆ รอบตัว ตลอดเวลา จึงมีการประเมิณสิ่งใหม่ และ ประเมิณสิ่งเก่าซ้ำซาก กระบวนการประเมิณเหล่านี้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งพัฒนาขึ้นเป็น ทักษะที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ขึ้น ตัวอย่างเช่น จากประสบการณ์ตรงของผู้บริโภคกับพนักงานขาย ผลิตภัณฑ์ บริการ และร้านค้าต่าง ๆ ประสบการณ์เหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างและขัดเกลาทัศนคติ ที่มีต่อวัตถุทางการตลาด (market object) ดังกล่าวนี้นอกจากนั้นยังมีปัจจัยอื่น ๆ อันเกิดจาก ตัวบุคคลนั่นเองที่มีอิทธิพลต่อการประเมิณวัตถุทางการตลาดโดยตรง ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1.1 ความต้องการ (Needs) เนื่องจากความต้องการของบุคคลนั้นไม่อยู่กับที่ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย แต่จะเปลี่ยนแปลงแปรผันไปตามกาลเวลา จึงทำให้ทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงไปตามด้วย วัตถุอย่างเดียวกันจะได้รับการประเมิณต่างกัน ในแต่ละช่วงของชีวิตนั้น คือ มีทัศนคติต่อวัตถุนั้นไม่เหมือนกันเมื่ออายุหรือวัยเปลี่ยนไป

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self concept บางครั้งเรียกว่า Self-Perception) ซึ่งหมายถึงผลรวมของความคิดและความรู้สึกทั้งหมดที่บุคคลมองตัวเองว่ามีลักษณะอย่างไร เคยเป็นอย่างไร และคาดหวังว่าจะให้เป็นอย่างไรในอนาคต และเมื่อบุคคลมีแนวความคิดเกี่ยวกับตนเองอย่างไรแล้ว ก็จะมีผลสะท้อนให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปตามนั้นด้วย ดังนั้น เมื่อบุคคลเผชิญกับสิ่งเร้าหรือวัตถุทางการตลาดต่าง ๆ บุคคลจะไม่รับรู้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้ และเลือกที่จะแปลความหมายไปตามความคิดของตนเองอีกด้วย ดังนั้นการประเมิณข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ร้านค้า หรืออื่น ๆ ว่าตนเองมีความรู้สึกอย่างไร คิดอย่างไร หรือมีท่าทีอย่างไรต่อสิ่งเหล่านี้ จึงขึ้นอยู่กับแนวความคิดเกี่ยวกับตนเองที่จะตีค่าสิ่งเหล่านั้นด้วย

1.3 บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งคู่กับแนวความคิดแห่งตน ที่มีอิทธิพลต่อการประเมิณวัตถุ บุคคลมีบุคลิกภาพเฉพาะตัวก้าวร้าว เฉื่อยชา เก็บตัวหรือเปิดเผย สิ่งดังกล่าวเหล่านี้มีผลกระทบต่อการก่อตัว เป็นทัศนคติของบุคคลนั้นทั้งสิ้น

2. การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ (Group Associations) คนเราทุกคนย่อมได้รับอิทธิพลไม่มากนักน้อย จากสมาชิกคนอื่น ๆ ที่ตนเองเข้าไปร่วมอยู่ด้วยเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านทัศนคติที่เรามีต่อผลิตภัณฑ์ จริยธรรม สวัสดิภาพ และสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ กลุ่มตีคุณค่าหรือมีความคิดอย่างไร ก็จะจูงใจให้บุคคลมีทัศนคติคล้อยตามไปด้วย กลุ่มดังกล่าว ได้แก่ ครอบครัว กลุ่มเพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งกลุ่มวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่ถ่ายทอดกันมา นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อผลกระทบต่อพัฒนาการทางด้านทัศนคติของบุคคลโดยตรง

3. ปัจจัยอิทธิพลอื่น ๆ (Influential Others) การก่อตัวของทัศนคติของบุคคลภายนอก เกิดจากแหล่งที่มาหลายทางดังกล่าวนี้อันแล้ว ทัศนคติของบุคคลหรือทัศนคติของผู้บริโภค ยังสามารถก่อตัว

ขึ้นหรืออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้จากการที่ผู้บริโภคนั้นได้เข้าไปติดต่อกับบุคคลที่มีอิทธิพลที่ตนเองยอมรับ และศรัทธาอีกด้วย เช่น เพื่อนที่ตนเองนับถือ ญาติพี่น้อง และผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitudes)

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 166) ทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมากและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการหลายทางด้วยกันคือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (biological motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ ตัวบุคคล ดังกล่าวนั้นจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้าม จะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของ หรือ บุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2. ข่าวสารข้อมูล (information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารข้อมูลข่าวสารที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็น และเข้าใจปัญหาต่างๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างขึ้นเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่ม ต่างๆที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย (เช่น ครอบครัว วัดที่ไปประกอบศาสนกิจ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและกลุ่มสังคมต่างๆ) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มของครอบครัว และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ต่างก็เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (primary group) ที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลที่อยู่กลุ่มดังกล่าวได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติได้ เช่น ในกรณีของการซื้อสินค้าเป็นตัวอย่าง ถ้าหากคนใดคนหนึ่งติดใจในรสชาติของอาหารของภัตตาคารแห่งหนึ่ง เขาอาจมีทัศนคติที่ดีต่อร้านนั้นและจะกลับไปกินอีกเสมอ แต่ถ้าหากเกิดความไม่พอใจ หรือ ผิดหวังครั้งใดครั้งหนึ่ง ก็อาจทำให้เกิดทัศนคติเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดี

5. ลักษณะท่าทาง (personality) ถึงแม้ว่าลักษณะท่าทางจะเป็นเรื่องที่มีความหมาย กว้างที่สุดตามที่กล่าวมาแล้ว แต่ลักษณะท่าทางหลายประการ ต่างก็มีส่วนสำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลไปด้วย

องค์ประกอบของทัศนคติ (Component of Attitude)

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 192) จากความหมายของทัศนคติสามารถแยกส่วนประกอบของทัศนคติออกได้ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเชื่อที่ช่วยสร้าง Value (Cognitive Element) คือ ส่วนที่ประกอบเป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั้งไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความชอบหรืออารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Element) ประกอบด้วยความรู้สึกและอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ว่าเรารู้สึกอย่างไร เป็นความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบวัตถุที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติทั้งความรู้สึกทางบวกและทางลบ

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) เป็นแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยาหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยอิงหลักความเชื่อและความรู้สึกของเขานั้นเอง เป็นการแสดงว่าเราจะทำอย่างไร “ความโน้มเอียงที่จะซื้อ” เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับวงจรการซื้อปกติของผลิตภัณฑ์

จะเห็นว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่างกัน ก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึกหรือมีแนวคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้น ส่วนประกอบทางด้านความคิด หรือความรู้ ความเข้าใจ จึงนับว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแตกต่างกันในทางบวกและทางลบซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

ดังนั้นการทราบถึงทัศนคติของพนักงานซึ่งมีต่อระบบอินทราเน็ตของธนาคาร ทำให้ธนาคารสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงทั้งในส่วนของระบบ และทัศนคติของพนักงาน เพื่อทำให้เกิดการใช้งานและสร้างความพึงพอใจกับพนักงาน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior นี้อธิบายความหมายได้โดยสังเขปว่า คือกิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้ รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ ตามการแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้ายตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และหรือต่อสิ่งภายนอก เช่นหน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 55) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมการซื้อ การเกิดพฤติกรรมมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดความต้องการ (Needs) แล้วเกิดความตึงเครียด (Tension) และเกิดแรงกระตุ้น (Drive) แล้วยังได้รับอิทธิพลเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ (Learning) และกระบวนการความเข้าใจของผู้รับข่าวสาร (Cognitive processes)

มุกดา สุขสมาน (2528: 81) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม เป็นการกระทำ หรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิต ที่มีต่อสภาพแวดล้อม เพื่อการอยู่รอดของชีวิตเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ ยังเกิดความต้องการทางด้านจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการเหล่านี้ เนื่องมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เอง

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542: 1) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ (Mentally and Physically) พฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อน เนื่องจากพฤติกรรมส่วนหนึ่งเป็นพฤติกรรมทางจิต ซึ่งยากจะเข้าใจได้

องค์ประกอบของพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์ มีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้

1. เป้าหมาย หรือความมุ่งหมาย (Goal) หรือ วัตถุประสงค์ หรือความต้องการซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม เช่น ความต้องการมีน้ำดื่มในสังคม
2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ และความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ
3. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง ลู่ทางหรือโอกาส หรือเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ
4. การแปลความความหมาย (Interpretation) เป็นการพิจารณาลู่ทาง หรือสถานการณ์ เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดจะสนองความต้องการให้เป็นที่พอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) คือ การดำเนินการทำกิจกรรมตามที่ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว
6. ผลรับที่ตามมา (Consequence) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมนั้น ซึ่งอาจได้ผลตรงกัน กับที่คาดไว้ (Confirm) หรือตรงข้ามกับที่คิดหวังไว้ (Contradict) ก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ จึงต้องกลับไปแปลความหมายใหม่ เพื่อเลือกวิธีที่จะตอบสนองความต้องการได้ แต่เห็นว่าเป้าประสงค์นั้นมันเกินความสามารถ ก็ต้องยอมละ เลิกความต้องการนั้นไปเสีย

ประเภทของพฤติกรรม

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542: 2-5) พิจารณาประเภทพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. พิจารณาจากพฤติกรรมที่ปรากฏด้วยการสังเกต
 - 1.1 พฤติกรรมภายนอก (Overt) คือ พฤติกรรมที่ปรากฏเห็นชัดเจน

- 1.2 พฤติกรรมภายใน (Convert) พฤติกรรมที่ไม่ปรากฏให้สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน
2. พิจารณาจากแหล่งที่เกิดพฤติกรรม
 - 2.1 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะ (Unlearned) เป็นพฤติกรรม ความพร้อมที่เกิดขึ้น โดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นตามเผ่าพันธุ์ และวงจรของชีวิต
 - 2.2 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่มีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้น (Learned) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้
3. พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกของอินทรีย์
 - 3.1 พฤติกรรมทางกาย (Physiological Activities) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้ อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ด้วยแขน หรือขา การปรับเปลี่ยน อริยาบถของร่างกาย การพยักหน้า การโค้งตัว เป็นต้น
 - 3.2 พฤติกรรมทางจิตใจ (Psychological Activities) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับ ความคิดความเข้าใจ หรือเกิดอารมณ์ เป็นต้น
4. พิจารณาจากการทำงานของระบบประสาท
 - 4.1 พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และสั่งการ ด้วยสมองจึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามที่ต้องการ
 - 4.2 พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) เป็นพฤติกรรมการทำงานของระบบ อินทรีย์ ที่เป็น ไปโดยอัตโนมัติ เช่น กิริยาสะท้อน สัญชาตญาณ และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

ทฤษฎีเสริมแรง

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theories) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่า ผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจาก พฤติกรรมในอดีต (Rue and Byars. 2000:450) หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมหนึ่ง กับผลของพฤติกรรมนั้น หรือหมายถึง กระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต B.F. Skinner นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้ พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) ซึ่งเขาคิดว่าแต่ละบุคคล จะได้รับการจูงใจ โดยการออกแบบที่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ส่วนการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement)

รูปแบบของทฤษฎีการเสริมแรง (Form of Reinforcement)

สกินเนอร์ (Skinner) จะเน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไป เนื่องมาจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นแบบอื่น

ทฤษฎีการเสริมแรงมี 4 วิธีคือ

1. การเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) เป็นการเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า (ที่พึงพอใจ) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพฤติกรรมซ้ำของบุคคลได้ (Bateman and Snell. 1999: G-1) หรือหมายถึงการให้รางวัลตอบแทน ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การสรรเสริญพนักงานเมื่อทำงานเสร็จตามกำหนด การที่พนักงานได้รับการชมเชย ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอนาคต

2. การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยง (Avoidance Learning) หรือการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement) เป็นการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจเนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น ลูกน้องจะทำงานให้เสร็จตามกำหนด เพราะไม่ต้องการถูกเจ้านายตำหนิว่าทำงานล่าช้า ดังนั้นการเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาจะเกิดจาก การที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น

3. การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจุดมุ่งหมายในการยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เป็นการลดการเสริมแรงที่มีผลด้านบวก ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือเป็นการปรามพฤติกรรมบางอย่าง โดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ ตัวอย่างผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง และทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจใช้วิธีการเลิกขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุด วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง

4. การลงโทษ (Punishment) หมายถึง การปรับพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องภายใต้เงื่อนไขที่ว่า ผลที่ตามมาด้านลบจะช่วยลด หรือยับยั้งพฤติกรรม เป็นการลดพฤติกรรมเนื่องจากได้รับผลลัพธ์ที่ไม่พึงพอใจ แม้ว่ารางวัลจะเป็นวิธีการที่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน แต่ผู้บริหารอาจใช้วิธีการที่ไม่ใช่พฤติกรรมส่วนตัวเข้ามาแทน เช่น การว่ากล่าวตักเตือน การลดอำนาจหน้าที่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2545: 322-324)

กฎของผลกระทบ (Law of Effect)

เป็นทฤษฎีที่กำหนดโดย Edward Thorndike ในปี ค.ศ. 1911 ซึ่งระบุว่าพฤติกรรมกำหนดตามผลลัพธ์เชิงบวก (ที่พอใจ) ซึ่งจะไปสู่พฤติกรรมซ้ำ (Bateman; & Snell. 1999: G-3) หรือเป็นการ

เกิดพฤติกรรมซ้ำ ซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจในผลลัพธ์ แต่ถ้าผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจ เขาก็จะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิม

สกินเนอร์ (Skinner) และผู้ร่วมงานได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานที่ดีที่ควรรักษาไว้ วิเคราะห์สถานการณ์การปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาสาเหตุซึ่งแรงงานปฏิบัติ และกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน การปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและการยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่ทำดี

การตรวจวัดพฤติกรรม

การตรวจวัดพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากมีองค์ประกอบต่าง ๆ มากมายที่ต้องนำมาพิจารณา แต่อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาได้เสนอแนะการตรวจวัดพฤติกรรมไว้ ดังนี้

1. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้ระดับการเกิดพฤติกรรมที่ปรากฏเป็นเกณฑ์ในการวัด โดยใช้การสังเกตพฤติกรรม และประเมินค่าของพฤติกรรม 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ความถี่ (Frequency) วัดออกมาเป็นจำนวนครั้งของการเกิดพฤติกรรม

1.2 ความเข้ม (Intensity) วัดออกมาเป็นความมากน้อยของพฤติกรรม

1.3 ความแอบแฝง (Latency) วัดออกมาเป็นพฤติกรรมที่เปิดเผย หรือปิดบัง

ข้อพิจารณา พฤติกรรมที่รุนแรงจะเกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรมนั้นมีความถี่สูง มีความเข้มมากและมีการแอบแฝงการวัดพฤติกรรมเช่นนี้สามารถวัดได้ เนื่องจากการวัดเชิงปริมาณ (Quantity) ของการเกิดพฤติกรรมจำนวนครั้งของพฤติกรรม (Number) พลังงานที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม (Energy) และระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม (Duration of Time)

2. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้เครื่องมือทางจิตวิทยา พฤติกรรมที่มีความซับซ้อนซึ่งต้องมีการวัดทางด้านความคิด และจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การตรวจวัดเชาว์ปัญญา ค่านิยม เจตคติ ความสนใจและความถนัด เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจวัดพฤติกรรมที่เกิดจากการผสมผสานกัน เช่น การตรวจวัดบุคลิกภาพ การตรวจวัดสุขภาพจิต พฤติกรรมที่ซับซ้อนเหล่านี้ ไม่สามารถตรวจวัดได้ด้วยการสังเกตแต่เพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องใช้การตรวจวัดทางจิตวิทยา ซึ่งปัจจุบันได้มีการสร้างเครื่องมือในการตรวจวัดไว้หลายประเภท เช่น แบบทดสอบ วัสดุอุปกรณ์ในการทดสอบ ตลอดจนมีการจัดระเบียบ และวิธีการในการตรวจวัดอย่างมีระบบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral Determinants) ลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อ (Belief) หมายถึง การที่บุคคลคิดว่าการกระทำบางอย่าง หรือปรากฏการณ์บางอย่างหรือสิ่งของบางอย่าง หรือคุณสมบัติของสิ่งของ หรือของบุคคลบางอย่างมีอยู่จริง หรือเกิดขึ้นจริง กล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอาจจะดีในแง่ของข้อเท็จจริง คือเขาคิดว่าข้อเท็จจริง เป็นเช่น

นั้น ซึ่งความคิดนี้อาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นคือความเชื่อของเขา

2. ค่านิยม (Value) คือ แนวความคิดทั้งที่เห็นได้เด่นชัด และไม่เด่นชัด ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งเป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำการอันใดอันหนึ่งจากวิธีการที่มีอยู่หลายวิธี หรือเลือกเป้าหมายอันใดอันหนึ่งจากหลาย ๆ อันที่มีอยู่

3. ทศนคติ หรือเจตคติ (Attitude) ทศนคติเป็นแนวโน้ม หรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทศนคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกายต่างกัน แต่วยังไม่ได้บอกกำลังทางกายเท่านั้นเอง ทศนคติแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่ทศนคติได้กำหนดเวลาที่แสดงพฤติกรรมทั้งยังไม่ได้กำหนดว่า ควรแสดงพฤติกรรมมาก น้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนดเวลา ปริมาณของพฤติกรรมนั้น เรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) ดังนั้นทศนคติจึงเป็นผู้อำนวยแนว หรือทิศทางให้แรงจูงใจและแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

4. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) มาอธิบายหลักของทฤษฎีนี้บ่งว่า คนหรือสัตว์ก็ทำตามถ้าพฤติกรรมได้นำมาซึ่งรางวัล (Reward of Reinforcement) สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างนั้นจะต้องมีแนวโน้มพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาสแต่ถ้าพฤติกรรมได้นำมาซึ่งการลงโทษ (Punishment) สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีก

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พฤติกรรม เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (Mentally and Physically) และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ด้านลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคนก็คือ ความเชื่อ (Belief) ค่านิยม (Value) ทศนคติหรือเจตคติ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) ส่วนกระบวนการอื่น ๆ ทางสังคมซึ่งไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็น บุคคล และไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งอยู่ในสถานะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต จึงนำปัจจัยเรื่อง พฤติกรรมที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) เป็นการศึกษาความแตกต่างอันเนื่องมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตในด้านความถี่ หรือปริมาณการใช้ระบบอินทราเน็ตมาเป็นตัวแปรที่ทำการศึกษาว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตอย่างไร

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า satisfaction โดยมีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

เวयरิช และ คูนท์ (Wehrich; & Koontz. 1993: 465) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความพอใจ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการมุ่งใจเป็นสิ่งเร้า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจ

มอร์ส กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

กิลเมอร์ (Gilmer. 1996: 2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติ ต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่า มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2525: 108) กล่าวว่า มีปัจจัยเป็นจำนวนมากที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พอใจในงาน ความรู้สึกชอบงาน หรือความพอใจในงานนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นสามารถทำให้บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน และคงปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปนั้น จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีความต้องการ และระบบของความแตกต่างกันไป คนบางคนทำงานเพื่อต้องการให้มีสังคม มีกลุ่ม มีพรรคพวก มีโอกาสได้รับการยอมรับนับถือ

ชาร์ลส เรดดิ้ง (Charles Redding. 1972: 429) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อ หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ มีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

สมยศ นาวิการ (2527: 103) ได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นเราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

อเฮย์ และแอนเดอร์สัน (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542; อ้างอิงจาก Aday; & Andersen. 1975:

4) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 728) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง กระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

สร้อยตระกูล ติวยานนท์ (2542: 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่า เรื่องความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องทัศนคติ หรือเจตคติโดยตรง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจอย่างมากแต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้น อยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้จะมากหรือน้อยความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) เป็นผลที่เกิด ขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับ สินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการ เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีความ ต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรจะต้องแยกแยะตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ให้ได้โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าหลักๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าแต่ละ กลุ่มได้ ความต้องการดังกล่าว มักจะเกี่ยวข้องกับราคา คุณภาพ การส่งมอบ และการบริการ เป็นต้น

คอตเลอร์ (ปทุมวดี แสงสุข. 2547) กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) ขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวังไว้ ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นั้น ในทางตรงข้ามหากประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกพอใจหรือประทับใจ ได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าว สารใด ๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร นักวิชาการ การสื่อสารได้สำรวจแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่ต่างกันไป 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (ปทุมวดี แสงสุข. 2547)

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงาน ที่จะมีส่วนช่วยสร้างความ พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ระดับความ พึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผล การปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รับ จึงมีความสำคัญต่อ แนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย สิ่งต่าง ๆ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ใน การเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าว เปลี่ยนแปลง มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์กร

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกรายการ และเอกสาร ลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่า สื่อกลาง ขององค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันทั่วที่ ปัจจัยเหล่านี้มี ผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการสื่อสารในองค์กร

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการ อภิปราย และการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการ ติดต่อสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในเรื่อง ข่าวสารที่อยู่ใน สภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น มักจะเป็นข่าวสารในเรื่องต่อไปนี้ (ปทุมวดี แสงสุข, 2547)

6.1 ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการ ผลของ การบริการและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

6.2 ข่าวสารทะนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่นตาม กฎเกณฑ์ที่องค์กรได้วางไว้

6.3 ชาวสารมนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่ ชาวสารการประชุม ชาวสารสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ชาวสารแข่งขันกีฬา ชาวสังคมโดยทั่วไป เป็นชาวสารจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น

6.4 ชาวสารนวัตกรรม ได้แก่ ชาวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบายแผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เป็นชาวสารที่บุคลากรควรจะได้รับทราบและแสดงความคิดเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น จะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากร โดยข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กร จะต้องกระจาย หรือ หมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการ และการชี้แนะ (เสนีย์ เขตสกุล. 2547: 11)

การวัดความพึงพอใจ

งานวิจัยจำเป็นต้องเชื่อมโยงข้อมูลกับแนวคิด โดยเฉพาะการสร้างมาตรวัดความพึงพอใจ การสร้างมาตรวัด หมายถึง กระบวนการที่เปลี่ยนตัวแปรและข้อมูลทางสถิติ กระบวนการสร้างมาตรวัดนี้มีความสำคัญมากต่อการกำหนดคุณภาพของการวิจัย หากสร้างมาตรวัดไม่ดี ผลที่ได้จากการวิจัยก็ย่อมบกพร่อง

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถาม ดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่า จะแสดงออกจากการพูดจา กริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

พรหมรักษ์ ทองไพบูลย์ (2544) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้จะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้า ไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีคุณลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (quantity at the right geographical location) Millet กล่าวว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้าง ความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานหรือถือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ปทุมวดี แสงสุข (2547) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า เป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับว่าสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคลากรได้รับสอดคล้องกับความต้องการ บุคลากรขององค์กรก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่มีอยู่ภายในองค์กรจึงนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์กรแล้ว ยังเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถนำไปใช้ในส่วนของเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจและการสร้าง เป้าหมายขององค์กร

นิชดา เตรียมชัยศรี (2542: 28) ได้ระบุว่า บุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการของตน 6 ประการ ดังนี้

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและการ สังเกต การณ์รอบตัว เพื่อที่จะได้รู้ว่าอะไรกำลังจะเกิดขึ้น เพื่อให้ทันเหตุการณ์ เพื่อทันสมัยและ เรียนรู้
2. เพื่อต้องการคำแนะนำ (guidance) ในการปฏิบัติตนให้ถูกต้อง และช่วยในการตัดสินใจ แต่ละวัน เพื่อความอยู่รอดในระบบสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่
3. นำไปใช้ในการสนทนา (anticipated communication)
4. เพื่อความตื่นเต้น (excitement) เพื่อสร้างความรู้สึกว่าได้ร่วมอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลัง เกิดขึ้นอยู่
5. เพื่อเสริมความคิดเห็น (reinforcement) ช่วยเสริมความคิดเห็นให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือช่วย สนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว

6. เพื่อความบันเทิง (entertainment) รวมทั้งต้องการผ่อนคลายอารมณ์ (emotional release) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารสามารถประยุกต์เข้าไปในการ บริหารจัดการทุกขั้นตอนและมีความสำคัญต่อหน้าที่ในการนำ (leading) ด้วย การติดต่อ สื่อสาร หมายถึงการเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร (sender) ไปยังผู้รับสาร (receiver) ด้วยข้อมูลข่าว สารที่ทำให้ผู้รับเข้าใจ จากคำจำกัดความนี้ต่อมาได้กลายมาเป็นพื้นฐานในการกำหนด รูปแบบของ กระบวนการติดต่อสื่อสารซึ่งจะเน้นที่ผู้ส่งข่าวสาร การส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร โดยรูปแบบนี้จะ พิจารณาเสียงรบกวน (noise) ซึ่งเข้ามาสอดแทรกการติดต่อสื่อสารที่โดยรวมทั้ง ข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้ การติดต่อสื่อสารสะดุดขึ้น ในปัจจุบันนอกจากจะต้องพิจารณาถึงวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล แล้ว ยังต้องให้เกิดประสิทธิภาพอีกด้วย กล่าวคือ ทำให้ต้นทุนการ ติดต่อสื่อสารต่ำที่สุดนั่นเอง

นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารในกิจการอาจมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีอิทธิพลต่อ การกระทำที่เอื้อประโยชน์กับ สถานภาพของกิจการ การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นต่อหน้าที่งาน ภายในกิจการ เพราะว่าการติดต่อสื่อสารได้รวมกิจการด้านการจัดการไว้ทั้งหมด การติดต่อ สื่อสารจึงเป็น สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผล ดังนี้

1. การกำหนดและการเผยแพร่เป้าหมายของกิจการ
2. การพัฒนาแผนเพื่อความสำเร็จของกิจการ
3. การจัดระบบของคนและทรัพยากรอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด
4. การคัดเลือก การพัฒนา และการประเมินผลสมาชิกขององค์กร
5. การนำ การสั่งการ การจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่บุคคลเกิดความต้องการที่จะให้ ความช่วยเหลือ

เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

โทมัส และเอิร์ล (Thomas; & Earl. 1995:88) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้ามักอ้างถึงดังต่อไปนี้ (วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2538:17)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่ายได้รับความสะดวกในการติดต่อ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์
10. การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ (Customer Understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

เครื่องมือในการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Tools for Tracking and Measuring Customer Satisfaction) เป็นวิธีการที่จะติดตาม วัด และค้นหาความต้องการของลูกค้าโดย

มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า บริษัทที่ยึดปรัชญาหรือแนวความคิดทางการตลาด (Marketing Concept) ที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้าจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงคือ

1. การสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือการเพิ่มบริการและจุดเด่นของสินค้า ซึ่งจะมีผลทำให้กำไรของบริษัทลดลง

2. บริษัทจะต้องสามารถสร้างกำไรโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น ลงทุนในการผลิตมากขึ้นหรือ มีการวิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์ (R&D) เหล่านี้ถือว่ามีผลกระทบทั้งรายได้ของบริษัทและต้นทุนของสินค้า

3. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น พนักงาน ผู้ขายปัจจัยการผลิตและคนกลาง การเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของคนเหล่านี้ด้วย

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี สามารถสรุปได้ว่า "ความพึงพอใจ" หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกในด้านบวกหรือทัศนคติที่ดี เป็นความประทับใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจต่างๆ ที่มีจากสินค้าผลิตภัณฑ์ การกระทำของตัวบุคคล และบริการต่างๆ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล ในแนวทางที่พึงประสงค์ ดังนั้นหากเราสามารถเข้าใจความต้องการ แนวคิด และความคาดหวังของบุคคลก็สามารถนำมาเป็นแนวทางให้แก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต

ความหมายของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต คือ เครือข่ายส่วนตัวที่ใช้ซอฟต์แวร์อินเทอร์เน็ต และโปรโตคอลที่ซีพีไอพี (TCP/IP) แท้จริงแล้ว อินเทอร์เน็ตก็คืออินเทอร์เน็ตของส่วนตัวขององค์กร หรือกลุ่มส่วนตัวของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะนั่นเอง อินเทอร์เน็ตถูกสงวนไว้สำหรับใช้งานโดยบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ใช้เครือข่ายเท่านั้นหลายบริษัทใช้อินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงาน โดยจัดตั้งเป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ภายในเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงสารสนเทศขององค์กรได้อย่างง่ายดาย อินเทอร์เน็ตจัดเป็นช่องทางที่มีประโยชน์เพื่อการส่งมอบแอปพลิเคชันอีกด้วย หากว่าการจราจรสื่อสารถูกกำหนดให้สามารถเข้าถึงได้เฉพาะแลนหรือแวน คู่ค้าสำคัญ และซัพพลายเออร์ ก็จะถือว่าเป็นส่วนเพิ่มขยายของอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี โมเดลที่ช่วยขยายขอบเขตของอินเทอร์เน็ตเรียกว่า เอ็กทราเน็ต (extranet) (ปทุมวดี แสงสุข. 2547)

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนี้สื่อสารกันผ่านระบบ LAN (local area network) จะเป็นเครือข่ายซึ่งอุปกรณ์ทั้งหมดเชื่อมโยงถึงกัน ด้วยความเร็วสูงผ่านสาย fiber optic ซึ่งจะใช้ โปรโตคอล TCP/IP (transmission control protocol internet protocol) เป็นตัวติดต่อสื่อสารภายในระหว่างกัน นอกจากนี้ยังทำงานด้วยระบบ World Wide Web และโปรแกรมบราวเซอร์ในการแสดงข้อมูลข่าวสารรวมทั้ง E-

mail สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรในองค์กร รวมทั้งอาจมีระบบ newsgroup เพื่อใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคลากร ในกรณีที่มีการเชื่อมโยงต่อ ระบบอินเทอร์เน็ตจะต้องมีระบบ fire wall ซึ่งเป็นระบบ ป้องกันอันตรายจากผู้ที่ไม่หวังดีที่ติดต่อเข้ามา จากอินเทอร์เน็ต โดยระบบ fire wall จะช่วย กั้นกรองให้ผู้เข้ามาใช้งานได้เฉพาะบริการและพื้นที่ในส่วนที่อนุญาตไว้เท่านั้น รวมทั้งช่วยป้องกันนักเจาะระบบ (hacker) ที่จะทำการขโมยหรือทำลายข้อมูลในระบบเครือข่ายขององค์กรด้วย (ปทุมวดี แสงสุข. 2547)

การให้บริการในอินเทอร์เน็ต

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการข้อมูลข่าวสารและบทความด้านต่างๆ หลากหลายนอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวางสามารถแบ่งประเภทได้ ดังนี้คือ (นิชดา เติร์มชัยศรี. 2542: 2)

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) เป็นการรับส่งข้อความที่มีขึ้น คล้ายกับการส่งจดหมายทางไปรษณีย์แต่เป็นระบบอัตโนมัติผ่านทางคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออยู่กับระบบเครือข่ายในปัจจุบัน สามารถฝากเสียงผ่านไปได้ด้วยหากมีลำโพงและไมโครโฟนในคอมพิวเตอร์ (voice mail)
2. โอนถ่ายแฟ้มข้อมูล FTP (file transfer protocol) แฟ้มข้อมูลและโปรแกรมต่างๆ เป็นบริการสำคัญอีกประเภทหนึ่งในอินเทอร์เน็ตที่โอนถ่ายแฟ้มข้อมูลจากเครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่งได้อย่างง่ายดายมีทั้งข้อมูลทั่วไป ข่าวสารประจำวัน บทความรวมถึงโปรแกรมบนเครื่องต่างๆ
3. การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์อื่นๆในระบบเครือข่ายแม้ว่าจะอยู่ห่างไกลก็ตาม ซึ่งคอมพิวเตอร์นั้นมีโปรแกรมทำงานนอกเหนือไปจากเครื่องที่ตนใช้อยู่ก็สามารถเรียกโปรแกรมเหล่านั้นมาทำงานบนเครื่องของตนได้โดยไม่ต้องเดินทางไปเครื่องนั้น
4. การบริการกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (electronic bulletin boards services) กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นบริการแลกเปลี่ยนข่าวสารรวมทั้งแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าวของกลุ่มแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้สนใจสามารถเข้ามาชมและฝากข้อความไว้ได้ ทำให้ข่าวสารสามารถแลกเปลี่ยนกันได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง

ปัจจัยระบบอินเทอร์เน็ต

1. เทคโนโลยีการสื่อสารเทคโนโลยี (ปทุมวดี แสงสุข, 2547) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่า หมายถึงเทคโนโลยีที่จะเป็นส่วนเชื่อมองค์ประกอบของภาครับ ภาคประมวลผลและ ภาคแสดงผลให้ติดต่อสื่อสารกันได้เครื่องมือเหล่านี้ได้แก่เครื่องมือทางการสื่อสารโทรคมนาคม เช่นโทรศัพท์ในสำนักงานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบวงจรมือ (cellular mobile telephone) โทรศัพท์เคลื่อนที่ดิจิตอล วิทยุ โทรศัพท์ วิทยุติดตามตัว (pager) เครื่องโทรสาร (facsimile machine/fax) เครื่องโทรพิมพ์/เทเล็กซ์ (teletype/telex) เครื่อง

โทรภาพ เครื่องโทรเท็กซ์ (teletex) และระบบการ สื่อสารและเครือข่ายที่เป็น ส่วนเชื่อมในการ แลกเปลี่ยนรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบข้อมูล “ดิจิทัล” เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ดิจิทัล เครือ ข่ายประมวลผลร่วมระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม ระบบสื่อสารเคเบิลใยแก้ว (fiber optic system) แฟกซ์ ไม่เต็มรวมถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบแลน (LAN-local area network) ระบบแวน (WAN-wide area network) เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น ซึ่งระดับของอุปกรณ์ตัวกลางที่ใช้มีหลายรูปแบบ ทั้งผ่านสายและไร้สาย เช่น คลื่น แม่เหล็กไฟฟ้าสายลวดทองแดง สายใยแก้วนำแสง

2. เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย

2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นอุปกรณ์ที่สำคัญมากสำหรับงานสำนักงาน เพราะสามารถ นำมาใช้ทำระบบข้อมูล เช่น การรวบรวม การจัดเก็บ การปรับปรุง แก้ไข การตรวจสอบ การ วิเคราะห์ และการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์มีหน่วยความจำในการจดจำข้อมูลและ คำสั่งต่าง ๆ ได้ทำงานตามโปรแกรมที่ป้อนเข้าไป และเรียกใช้ข้อมูลได้ทันที

2.2 เครื่องพิมพ์ (Printer) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้คู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ข่าว สารขั้ ้อมูล และผลลัพธ์ต่าง ๆ พิมพ์ได้ทั้งรูปภาพ กราฟฟิค ลายเส้น และพิมพ์เข้าไปมาได้ สามารถพิมพ์ได้ทั้ง ภาษา ไทยและภาษาอังกฤษ (ปทุมวดี แสงสุข. 2547)

เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบเปิดกว้างสำหรับทุกคน แต่ระบบอินทราเน็ต (intranet) เป็น ระบบปิดที่ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้งานได้โดยมี ไฟร์วอลล์ (firewall) ทำหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยโดยจะตรวจสอบและไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกองค์กรผ่านเข้ามายังระบบ อินทรา เน็ต ภายในองค์กรได้ไฟร์วอลล์ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่วางกันกลางระหว่างจุดเชื่อมต่อ เครือข่ายภายในองค์กรและระบบเครือข่ายภายนอกองค์กรซึ่งรวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยไฟร์วอลล์ถูก ออกแบบ มาสำหรับการดักจับข้อมูลที่ส่งผ่านระหว่างระบบเครือข่ายทั้งสอง ตรวจสอบภาพโครงสร้าง ขั้ ้อมูล และทำลายข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าสู่ภายในระบบองค์กร สามารถนำระบบอินทราเน็ตไป พัฒนาใช้งานได้โดยไม่จำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์ชุดใหม่ เนื่องจากระบบนี้สามารถทำงานบนระบบ เครือข่ายในการนำเสนอข้อมูลร่วมกับเว็บเบราว์เซอร์และเว็บเซิร์ฟเวอร์ทำงานบนโพรโตคอลทีซีพี/ไอพีโดย มีไฟร์วอลล์เป็นยามรักษาการณ์ (ปทุมวดี แสงสุข. 2547)

การทำงานของอินทราเน็ต

การทำงานของอินทราเน็ตจะมีความเร็วสูงกว่าอินเทอร์เน็ต เพราะอาศัยระบบเครือข่ายคอม พิวเตอร์ภายในองค์กร ที่มีอัตราการโอนย้ายข้อมูลสูงกว่าสายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากทำ ให้เบราว์เซอร์สามารถโอนย้ายข้อมูลที่ประกอบด้วยภาพ เสียง ภาพยนตร์ ได้อย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลให้การ

กระจายข้อมูลภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วอินเทอร์เน็ตใช้เน็ตเวิร์ก และเทคโนโลยี TCP/IP (transmission control protocol / internet protocol) ซึ่งเป็น ข้อกำหนดเกี่ยวกับรูปแบบการ เชื่อมโยงในเครือข่าย (networking protocol) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ให้เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งาน ร่วมกันในลักษณะของระบบเปิด (open system) คือ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ชนิดใดหรือระบบใด ก็ตามจะสามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ และเป็นการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร ระหว่างซอฟต์แวร์ การจัดการโอนย้ายข้อมูล การแสดงสถานะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่บนเครือข่าย ตลอดจนกฎระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดให้ทำเมื่อเกิดความผิดพลาด หรือต้องทำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความ ผิดพลาด โดยที่ TCP จะเป็นตัวแตกข้อมูลออกมาเป็นแพ็กเก็ตและประกอบข้อมูลกลับคืนตามเดิม ในขณะที่ IP เป็นตัวที่ช่วยสร้างความมั่นใจว่าแพ็กเก็ตจะถูกส่งไปยังปลายทางที่ถูกต้อง แต่เน็ตเวิร์กและ การบริการเหล่านี้จะใช้ได้เฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น นอกจากนั้นอินเทอร์เน็ตจะถูกแยกออกจากระบบ อินเทอร์เน็ตด้วยไฟร์วอลล์ (firewall) ซึ่งเป็น ส่วนผสมระหว่างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สำหรับป้องกันไม่ ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตผ่านเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้พนักงานซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรนั้นสามารถเข้าใช้ งานอินเทอร์เน็ตและใช้บริการต่าง ๆ ได้ แต่ผู้บุกรุกจะถูกกันออกไปโดย firewall นี้ (ปทุมวดี แสงสุข. 2547)

ลักษณะขององค์กรที่เหมาะสมกับการใช้อินเทอร์เน็ต คือ

1. องค์กรที่ประกอบด้วยสาขาย่อยมากมาย
2. องค์กรที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
3. องค์กรที่ต้องกระจายข่าวและข้อมูลให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
4. องค์กรที่ต้องการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้บุคลากรทันต่อเหตุการณ์เสมอ
5. องค์กรที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลภายในองค์กร

ประโยชน์ของการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ใน องค์กรนั้น มีประโยชน์ดังนี้ (ปทุมวดี แสงสุข. 2547)

1. ช่วยในการติดต่อสื่อสารขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพการจัดทำแผน แพร่ข้อมูล ข่าวสาร ที่ต้องการสื่อสารให้ทราบได้ง่าย และรวดเร็วเนื่องจากเจ้าของข้อมูลสามารถปรับปรุงข้อมูล ของตนให้ ทันสมัยได้ตลอดเวลา ในขณะที่ผู้ที่ต้องการข้อมูลก็สามารถเรียกดูข้อมูลล่าสุดได้จากเจ้าของโดยตรงใน เวลาที่ต้องการ ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วตามที่ต้องการ อีกทั้งไม่ต้องเสียเวลาในการขอข้อมูล อีกด้วย เอื้ออำนวยสำหรับการติดต่อระหว่างสาขาต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งอยู่กระจายในหลายเขตพื้นที่ เอื้ออำนวยต่อการติดต่อระหว่างสาขาขององค์กรและลูกจ้างขององค์กร

2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการจัดหาซอฟต์แวร์ กล่าวคือ ในการจัดหาซอฟต์แวร์ของอินเทอร์เน็ตนั้น จะมีราคาถูกกว่าและใช้งานง่ายกว่าซอฟต์แวร์ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และบางครั้งสามารถหาได้ฟรีเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อโดยสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่ามาเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ ทั้งนี้ HTTP ทำงานได้กับคอมพิวเตอร์ระบบ ต่างๆ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่มีระบบปฏิบัติงาน ต่างกันเข้าเป็นระบบเดียวกันได้ง่ายซึ่งองค์กรสามารถเลือกใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องการได้อย่างอิสระไม่ผูกติดกับคอมพิวเตอร์ระบบใดเพียงระบบเดียว จึงทำให้องค์กรสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาใช้ใหม่ได้ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ เพื่อให้เหมาะกับโปรแกรมการใช้งาน และนอกจากนี้องค์กรที่มีระบบเครือข่าย เช่น ระบบ Lan อยู่แล้วสามารถใช้เครือข่ายที่มีอยู่ได้ โดยไม่ต้องลงทุนอะไรเพิ่มเติมมากนัก เพียงแต่ติดตั้งโปรแกรมบราวเซอร์ซึ่งสามารถหาได้ง่ายและราคาถูกหรืออาจหาได้ฟรี ซึ่งส่วนที่จะลงทุนเพิ่มก็คือ ส่วนของฮาร์ดแวร์ สำหรับสร้างเป็น web server ช่วย ลด ต้นทุนในการผลิตและการบริการต่าง ๆ ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลไม่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลในรูปของเอกสาร ซึ่งทำให้เปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ หรือแม้แต่แผ่นดิสก์ที่เก็บข้อมูลช่วยลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่าง ๆ พนักงานสามารถเรียนรู้ได้จากโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้บรรจุไว้บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

3. ช่วยประหยัด เวลาสามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว มีบริการต่าง ๆ เช่น E-mail กระดานข่าว ช่วยประหยัดเวลาทั้งผู้สอบถามและผู้ตอบ และสามารถประหยัดเวลาของฝ่ายบริหารอีกด้วยโดยไม่ต้องชี้แจงในเรื่องนโยบายต่าง ๆ ซึ่งสามารถใส่ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนี้ข้อมูลบางอย่างที่เป็นปัญหาและต้องการตอบปัญหาแก่บุคคลภายนอก พนักงานสามารถพูดหรือตอบ ปัญหาแทนผู้บริหารได้ทันทีด้วยข้อมูลที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ต เป็นการประหยัดเวลาของผู้บริหาร อินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ต้องใช้เวลาในการอบรมพนักงานมากนัก

4. ลดช่องว่างในการประสานงานการประสานงานระหว่างพนักงานในบริษัท จะมีประสิทธิภาพ มากขึ้นโดยสามารถนำเสนอข้อมูลที่ต้องการความคิดเห็นจากทีมงาน และสามารถได้รับการตอบ สนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารความคืบหน้าของงานและการติดตามงานสามารถออกแบบสอบถามความคิดเห็นซึ่งพนักงานสามารถป้อนข้อมูลกลับได้ทันที สามารถแก้ไขเอกสารระหว่างพนักงานที่เกี่ยวข้องในเวลาเดียวกันได้ สามารถกระจายข่าวสารต่าง ๆ ให้กับพนักงานโดยพนักงานสามารถเปิดอ่านได้ เช่น สารจากกรรมการผู้จัดการ การสรุป ยอดขาย ข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ทำให้พนักงานสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของบริษัท และมีส่วนร่วมในการออกความเห็นได้ตลอดเวลา อีกทั้งทำให้แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

5. เพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่พนักงาน พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลได้โดยตรง และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ สามารถช่วยในการพัฒนาภาษาอังกฤษแก่พนักงานได้ และยังเป็นการเสริมให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้รับข้อมูลที่ดีทันสมัย ทันเหตุการณ์โดยหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารกับหัวหน้างานหรือลูกค้าที่เป็นชาวต่างประเทศได้อย่างดีด้วย

6. สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร เมื่อลูกค้ามีปัญหาสอบถามข้อมูลกับพนักงานแต่ละคน สามารถดูข้อมูลในโฮมเพจ (home page) เพื่อตอบปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยพนักงานจะทำให้องค์กรมีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถืออย่างมาก เนื่องจากบุคลากรทุกคนมีประสิทธิภาพ เข้าใจแนวนโยบาย และทราบข้อมูลขององค์กรเป็นอย่างดี เป็นตัวแทนขององค์กรในการสร้างความเข้าใจแก่บุคคลภายนอก เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรทำให้ภาพรวมในการทำงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้อินเทอร์เน็ตเป็น การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคลากรภายนอกย่อมเห็นว่าองค์กรนั้น มีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ จึงเป็นภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร และนอกจากนี้การที่บุคลากรในองค์กรสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสากลระหว่างผู้ร่วมงานภายในและภายนอกองค์กร ถือว่าเป็นการสร้างภาพที่ดีแก่องค์กรด้วย

ข้อดีของการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

1. พนักงานสามารถเรียกใช้รวดเร็ว เนื่องจากการเชื่อมต่อที่เป็นเน็ตเวิร์กภายในบริษัท จะรวดเร็วกว่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้โมเด็มเป็นหลัก ทำให้การดูข้อมูลทำได้ง่าย และ รวดเร็วกว่า

2. สามารถกระจายข้อมูลได้อย่างกว้างขวางความเร็วในการเรียกใช้ข้อมูลและเพิ่มความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ มีประโยชน์มากขึ้น ซึ่งเอกสารที่นำไป ใส่ไว้ในอินเทอร์เน็ตอาจเป็นได้ตั้งแต่สุนทรพจน์ของผู้บริหารบริษัท ข้อ บังคับหรือกฎเกณฑ์ของบริษัท หลักสูตรการอบรมพนักงาน หรือแม้แต่ข้อเสนอแนะ และความคิด สร้างสรรค์ของพนักงานแต่ละคน

3. รักษาความลับได้ แม้ว่าเอกสารต่าง ๆ ถูกสร้างเพื่อเผยแพร่ให้กับพนักงาน แต่การที่จะดูเอกสารเหล่านั้นได้ จะต้องผ่านการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเน็ตเวิร์กภายในองค์กร ซึ่งมีการใส่รหัสประจำตัวเพื่อเข้าใช้งานในแต่ละครั้ง เป็นการป้องกันการใช้งานเพื่อกันไม่ให้บุคคล ภายนอกบริษัทเข้ามาใช้งานได้

4. ง่ายต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการออกแบบโดยมีการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการจัดแบ่งอย่างดี เช่น แผนกบุคคล ผลิตภัณฑ์ ยอดขาย การค้นหาแฟ้มเก่า ๆ หรือการขอดูคู่มือการทำงาน

5. ทันทเวลาและถูกต้องจากการที่มีเอกสารต้นฉบับเพียงชุดเดียวเป็นข้อมูลให้กับพนักงานหลายๆ คน ที่มีสิทธิการเรียกใช้ ทำให้สามารถแจกจ่ายเอกสารนี้ให้กับพนักงานเหล่านั้นได้ในเวลาเดียวกัน การส่งเอกสารเวียนตามรายชื่อผู้รับจึงไม่จำเป็นอีกต่อไป

ข้อจำกัดในการใช้ระบบอินทราเน็ต

1. ในการค้นหาข้อมูลสำคัญภายในองค์กรผู้ใช้งานจะต้องมีรหัสผ่านจึงจะสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลกลางได้
 2. ระบบอินทราเน็ตใช้ติดต่อกับภายในองค์กรไม่สามารถติดต่อกับองค์กรอื่นภายนอกได้
- ดังนั้น การศึกษาในเรื่องของระบบอินทราเน็ต ทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบถึงความสามารถและประโยชน์ของระบบอินทราเน็ต โดยนำมาพิจารณาเปรียบเทียบกับระบบอินทราเน็ตของธนาคารว่ามีการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือไม่

7. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 314) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานก่อให้เกิดผลสูงสุดโดยผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าทรัพยากรที่ใช้ไป ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรที่ทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 315) ให้ข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ดังนี้

ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการวัดผลงานโดยรวมขององค์กร ต้องมีการพิจารณาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

ดิน ปรัชญาพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบาล (2534: 77) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานใด ๆ ก็ตามหน่วยงานจะต้องวางเป้าหมายไว้อย่างแน่นอน พร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้ เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรการเงินทรัพยากรคนให้น้อยที่สุด

วีระผล สุวรรณนันต์ (2527: 87) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำการใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้งบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุด เราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพคือ การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์

กรณีให้ค้ำค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็น ผลทำให้
องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งก็คือ เกิดประสิทธิผล

ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกับบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้
(วาสนา ศิริประเสริฐ; และคณะ. 2538: 26)

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายใน ด้านอื่น
2. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการทำงานลดลง
3. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความ
เต็มใจเกิดความพึงพอใจ และความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

ซึ่งการศึกษาในด้านทัศนคติของพนักงานทั้งในด้านของประโยชน์ ประสิทธิภาพ และ
ประสิทธิผล ที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตจะทำให้สามารถนำมาใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการ
สื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ในการประเมินและปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ต่อไป

8. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่อยู่
ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า
แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน 2536 กำหนดทุนประเดิมของ ธสน.
เป็นจำนวน 2,500 ล้านบาท ต่อมา ธสน. มีความจำเป็นต้องเพิ่มทุนเพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็ว
กระทรวงการคลังจึงได้สมทบเงินทุนเพิ่มเติมให้อีกจำนวน 2,500 ล้านบาทในเดือนเมษายน และจำนวน
1,500 ล้านบาทในเดือนกรกฎาคม 2541

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยได้กำหนดขอบเขตอำนาจ
ในการทำธุรกิจไว้อย่างกว้างขวาง ธสน. จึงสามารถให้สินเชื่อได้ทุกรูปแบบ เช่น สินเชื่อระยะสั้นและ
สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อในประเทศและสินเชื่อต่างประเทศ โดยสามารถทำธุรกิจได้ทั้งที่เป็นสกุลเงินบาท
และสกุลเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินทุกประเภททั้งในประเทศ
และต่างประเทศและออกตราสารการเงินระยะสั้น และระยะยาวขายแก่สถาบันการเงิน และประชาชน
ทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ กล่าวโดยสรุป ธสน. สามารถทำธุรกิจทุกประเภทที่ธนาคารพาณิชย์
ทำได้ ยกเว้นเพียงการรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไปเท่านั้น

ธสน. เริ่มเปิดดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ 2537 โดยมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2537 ในเดือนพฤศจิกายน 2542 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมวัตถุประสงค์และอำนาจของ ธสน. เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนให้ชัดเจนและกว้างขึ้น เพื่อให้ ธสน. เป็นธนาคารที่สามารถสนับสนุนนักลงทุนไทยในต่างประเทศได้อย่างเต็มที่และเพื่อให้ ธสน. สามารถขยายการสนับสนุนทางการเงินแก่นักลงทุนในประเทศที่ประกอบกิจการเกี่ยวเนื่องกับการส่งออกและการลดการสูญเสียหรือสนับสนุนให้ได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศ

นโยบายในการดำเนินธุรกิจ

ธสน. มีนโยบายให้บริการทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของนักธุรกิจไทยในตลาดการค้าโลก ทั้งบริการที่ส่งเสริม และสนับสนุนการส่งออกสินค้าหรือบริการจากประเทศไทย และกิจการที่ได้มาหรือสนับสนุนการได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศ บริการรองรับการนำเข้าและการทำธุรกิจในประเทศซึ่งมีส่วนช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคส่งออกไทย ตลอดจนธุรกิจไทยในต่างประเทศซึ่งส่งผลต่อการขยายฐานการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศของไทย

ธสน. มุ่งเน้นการให้บริการที่จะเพิ่มมูลค่าการส่งออกและธุรกิจที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศ พร้อมมีบทบาทเชิงรุกเพื่อกระตุ้นให้ธนาคารพาณิชย์เข้ามาร่วมสนับสนุนภาคธุรกิจที่ส่งเสริมการได้มาหรือประหยัดเงินตราต่างประเทศของไทยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะบริการที่นักธุรกิจไทยมีความต้องการแต่ยังได้รับไม่เพียงพอในปัจจุบันและต่อไปในระยะข้างหน้า

ธสน. มุ่งมั่นที่จะดำเนินบทบาทธนาคารเพื่อการพัฒนาเพื่อส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ธุรกิจไทยในต่างประเทศ และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยบทบาทของ ธสน. ในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมการส่งออกและการนำเข้า

ธสน. ได้พัฒนารูปแบบการสนับสนุนการส่งออกไทยทั้งบริการทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงิน รวมถึงการรับประกันความเสี่ยงในการเรียกเก็บเงินจากการส่งออก เพื่อส่งเสริมการขยายการส่งออกของไทยไปยังตลาดเดิมและตลาดใหม่ที่มีศักยภาพ ส่งเสริมการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการผลิต รวมถึงการนำเข้าสินค้าและบริการที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานของสินค้าไทยในตลาดโลก

2. ด้านการส่งเสริมให้นักธุรกิจไทยร่วมลงทุนกับผู้ประกอบการในต่างประเทศ

ธสน. มีนโยบายสนับสนุนให้นักธุรกิจไทยเข้าร่วมลงทุนกับผู้ประกอบการในต่างประเทศ เพื่อสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางการค้าให้กว้างขวางขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สินค้าไทยทำการตลาดได้ตรง

กับความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น เข้าถึงตลาดเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีรายได้จากการขายสินค้าในตลาดต่างประเทศซึ่งได้ราคาสูงกว่าตลาดภายในประเทศ

3. ด้านการส่งเสริมให้นักธุรกิจไทยไปลงทุนในต่างประเทศ

ธสน. ส่งเสริมให้นักธุรกิจไทยไปลงทุนขยายกิจการในต่างประเทศ เพื่อใช้ทรัพยากรวัตถุดิบ แรงงานที่มีต้นทุนต่ำ และสิทธิพิเศษทางการค้าต่างๆ ในประเทศที่เข้าไปลงทุนเป็นปัจจัยช่วยเพิ่มส่วนแบ่งตลาดของสินค้าไทยในตลาดโลก นอกจากการสนับสนุนให้นักธุรกิจไทยที่มีโครงการอยู่แล้วไปทำธุรกิจในต่างประเทศ ธสน. ยังเสนอแนะโอกาสประกอบธุรกิจในต่างประเทศให้แก่ นักธุรกิจไทย โดย ธสน. เป็นผู้ศึกษาโครงการลงทุนที่มีความน่าสนใจและผู้ประกอบการไทยมีศักยภาพและมีความได้เปรียบในการผลิตโดยเฉพาะในประเทศเพื่อนบ้าน ก่อนจะนำเสนอโครงการดังกล่าวให้แก่ นักธุรกิจไทยที่สนใจต่อไป

4. ด้านการสนับสนุนโครงการลงทุนภายในประเทศ

ธสน. มีนโยบายสนับสนุนนักลงทุนไทยที่ประกอบธุรกิจในประเทศที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พลังงาน และสาธารณูปโภค อันจะเป็นประโยชน์ต่อภาคส่งออกและประหยัดเงินตราต่างประเทศ ส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

5. ด้านการพัฒนาธุรกิจ

ธสน. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงรูปแบบและช่องทางการให้บริการที่ครบวงจรแก่ธุรกิจไทยทั้งในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อมีบทบาทเชิงรุกในการให้บริการทั้งทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน รวมถึงเครื่องมือด้านตลาดทุน เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน รับประกันความเสี่ยงของธุรกิจส่งออกและลงทุน ตลอดจนจัดหาบริการอื่นๆ ที่ ธสน. ไม่มีจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนองตอบความต้องการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออกและนักธุรกิจไทยอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธสน. ยังให้บริการด้านข้อมูลเชิงลึกและคำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการไทยเกี่ยวกับโอกาสส่งออกและการเข้าไปประกอบธุรกิจในต่างประเทศ โดยครอบคลุมความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับประเทศเป้าหมายและอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ

6. ด้านการกำกับดูแล

ธสน. ยึดมั่นในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลที่ดี การให้สินเชื่อของ ธสน. ดำเนินไปตามหลักการธนาคารที่ดี (Sound Banking Practice) โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้เชิงพาณิชย์และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้เป็นสำคัญ พร้อมกันนี้ ธสน. มีการพัฒนาบุคลากรและระบบงานต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอภายใต้หลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารที่ดี เพื่อรองรับความต้องการของผู้ส่งออกและนักธุรกิจไทย ตลอดจนสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการค้าการลงทุนระหว่างประเทศและความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศเป้าหมาย

วิสัยทัศน์

“เป็นสถาบันการเงินชั้นนำด้านการค้าและการลงทุนในระดับอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ “

ภารกิจ

- ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ส่งออกและผู้ลงทุนไทยเพื่อการพัฒนาประเทศ
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินและประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง เพื่อพัฒนาการค้าและการลงทุน

PRODUCTS และการให้บริการของธนาคาร

1. สินเชื่อเพื่อเตรียมการส่งออก
2. บริการสนับสนุนการนำเข้าสินค้าเพื่อส่งออก
3. สินเชื่อเพื่อขยายกำลังผลิต
4. สินเชื่อเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมส่งออก
5. สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการขายเครื่องจักร
6. สินเชื่อสำหรับผู้ให้บริการ Logistics
7. สินเชื่อเพื่อพัฒนาห้องปฏิบัติการตรวจสอบและวิเคราะห์คุณภาพสินค้าส่งออก
8. บริการสนับสนุนธุรกิจก่อสร้างในต่างประเทศ
9. บริการสนับสนุนร้านอาหารไทยในต่างประเทศ
10. บริการประกันการส่งออกระยะกลางและระยะยาว
11. บริการประเมินความเสี่ยงผู้ซื้อ/ธนาคารผู้ซื้อ

บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ

1. L/C Advison and Amendment

ด้วยธนาคารมีเครือข่ายความสัมพันธ์กับธนาคารต่างประเทศมากกว่า 600 ธนาคารทั่วโลก ดังนั้น ธนาคารจึงมีความพร้อมในการให้บริการแจ้ง L/C แจ้ง Amendment ที่เปิดมาจากธนาคารผู้เปิด L/C ในต่างประเทศทั่วโลกให้ผู้ส่งออกทราบไม่ว่าท่านจะมีบัญชีอยู่กับธนาคารหรือไม่ก็ตามโดยเราจะแจ้งให้ท่านทราบทันทีหลังจากที่ธนาคารได้รับ L/C จากธนาคารต่างประเทศแล้ว

2. L/C Transfer

เป็นบริการที่ต่อเนื่องจาก L/C Advising and Amendment เมื่อท่านได้รับ L/C จากผู้ซื้อแล้ว และเงื่อนไขระบุว่า L/C ฉบับดังกล่าวสามารถโอนได้ (Transferable) ลูกค้านำมาเปลี่ยนคำร้องขอให้ธนาคารโอน L/C ให้กับบุคคลอื่น (Second Beneficiary) ได้ตามความต้องการ

3. Export Bill under L/C

เป็นบริการที่ธนาคารรับตรวจหรือรวบรวมเอกสารส่งออกให้ถูกต้อง และครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ L/C กำหนด หลังจากที่ผู้ส่งออกได้ส่งสินค้าออกและนำเอกสารมายื่นต่อธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยธนาคารจะทำการส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงินยังธนาคารผู้เปิด L/C

4. Export Bill for Collection (B/C)

เป็นบริการที่ธนาคารให้ผู้ส่งออก โดยธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบหรือรวบรวมเอกสารตามที่ผู้ซื้อร้องขอ หลังจากที่ผู้ส่งออกได้ส่งสินค้าออก และนำเอกสารมายื่นต่อธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยธนาคารจะทำการส่งเอกสารส่งออกไปเรียกเก็บยังผู้ซื้อโดยผ่านธนาคารของผู้ซื้อ ซึ่งธนาคารจะปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งเอกสารส่งออกสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ตั๋ว D/P (Documents Against Payment) และตั๋ว D/A (Documents Against Acceptance)

5. Inward Remittance

เป็นบริการที่ธนาคารเสนอให้ผู้ส่งออก ในกรณีที่ผู้ซื้อโอนเงินมาชำระค่าสินค้า ค่าบริการ ให้กับผู้ส่งออกผ่านระบบ SWIFT และข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ผู้ส่งออกสามารถจะได้รับเงินภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ผู้ซื้อโอนเงินมาชำระ หากผู้ส่งออกต้องการจะให้ผู้ซื้อโอนเงินเข้าบัญชีของผู้ส่งออก ผู้ส่งออกสามารถพิมพ์ข้อความดังต่อไปนี้ลงใน Pro-forma Invoice

6. Open L/C

เป็นบริการที่ธนาคารเสนอแก่ผู้นำเข้า ในกรณีที่ผู้นำเข้าสั่งซื้อสินค้า วัตถุดิบ หรือเครื่องจักรจากต่างประเทศโดยเลือกใช้วิธีการชำระเงินแบบ L/C โดยผู้นำเข้าสามารถติดต่อขอใช้บริการเปิด L/C กับธนาคารได้ ซึ่งเมื่อธนาคารเปิด L/C ไปแล้ว ธนาคารจะมีภาระผูกพันที่จะต้องชำระเงินทันที (L/C at Sight) หรือชำระเงินในอนาคต (L/C Terms) ให้แก่ธนาคารของผู้ส่งออกในต่างประเทศ เมื่อได้รับเอกสารถูกต้องและครบถ้วนตามเงื่อนไขของ L/C

7. Import Bill for Collection (B/C)

เป็นเครื่องมือการชำระเงินที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันว่าเมื่อผู้ขายส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว ผู้ขายจะจัดทำและส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงินยังผู้ซื้อโดยผ่านธนาคารของผู้ซื้อ ซึ่งเรียกเครื่องมือการชำระเงินนี้ว่า Bill for Collection (B/C) โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ Documents Against Payment (D/P) และ Documents Against Acceptance (D/A) ธนาคารจะเป็นตัวกลางในการเรียกเก็บเงินเท่านั้น จะไม่มีภาระผูกพันเกี่ยวกับการชำระเงินแทนผู้ซื้อ ซึ่งธนาคารสามารถให้บริการแก่ผู้นำเข้าได้

8. Trust Receipt (T/R)

เป็นสินเชื่อสินค้าเข้าที่ธนาคารเสนอให้ผู้นำเข้าที่ซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบจากต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อสินค้าที่ชำระเงินด้วย Letter of Credit, Bill for Collection, Outward Remittance ท่านสามารถจะขอทำ T/R และรับเอกสารสิทธิเพื่อออกสินค้าได้

9. Shipping Guarantee (S/G)

ธนาคารให้บริการออกหนังสือค้ำประกันเพื่อไว้แก่บริษัทเรือในกรณีที่ผู้นำเข้าซื้อสินค้าจากต่างประเทศ และสินค้าได้มาถึงท่าเรือแล้วแต่เอกสารการค้า (Shipping Document) ยังไม่ถึงธนาคารเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้าไว้ที่ท่าเรือ ผู้นำเข้าสามารถร้องขอให้ธนาคารออก S/G ได้

10. Outward Remittance

ธนาคารมีบริการเงินโอนออก (Outward Remittance) เสนอแก่ผู้ที่ต้องการจะโอนเงินไปชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการในต่างประเทศ ธนาคารมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถโอนเงินไปยังผู้รับเงินปลายทางด้วยความเร็ว ถูกต้อง และตรงเวลา

11. บริการค้ำประกันค่าภาษีอากรโดยวิธีวางประกันลอย

บริการค้ำประกันค่าภาษีอากรโดยวิธีวางประกันลอย (Revolving Guarantee) เป็นบริการที่ธนาคารให้การค้ำประกันค่าภาษีอากรของผู้ประกอบการต่อกรมศุลกากรโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉานิกา เพียรทอง (2551). พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 8 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยมากเป็นพนักงานที่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี สำหรับในส่วนของความพึงพอใจโดยรวมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการใช้งานด้านความถี่ในการใช้บริการสอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียว กันกับความพึงใจ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือในส่วนการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลางการซึ่งผลการวิเคราะห์พฤติกรรมโดยรวมพนักงานไม่เคยใช้งานด้านนี้ โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลางโดยรวมซึ่งอยู่ในระดับไม่พอใจ ซึ่งสาเหตุน่าจะมาจากการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลางนี้เป็นเรื่องของบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการออกแบบสอบถาม หรือประเมินในเรื่องของพฤติกรรมการใช้งานเฉพาะกลุ่มจึงควรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นผู้ดำเนินการ

ประทีป ศิริธนาสวัสดิ์ (2549) ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานใน 3 ด้าน คือ ด้าน ประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต โดยรวมอยู่ในระดับดี ระบบมีการตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ด้าน ความคิดเห็นในด้านประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับดี โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเพิ่มความสะดวกสบาย และประหยัดเวลา ในส่วนของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับดี ส่วนใหญ่ใช้ในการอนุมัติออนไลน์ โดยความถี่ในการใช้งานบ่อยครั้ง และใช้ในช่วงเวลาทำงาน

นอกจากนี้ลักษณะทางประชากรเฉพาะในส่วนของผู้ เพศ อายุ อายุในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้งานอินทราเน็ตโดยรวมที่แตกต่างกัน สำหรับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต นั้นโดยสรุปมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันแต่อยู่ในระดับต่ำ

เสนีย์ เขตสกุล (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ พบว่า ลักษณะของประชากรที่แตกต่างกันไม่ว่าจะในส่วน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สำหรับในส่วนของความรู้เกี่ยวกับระบบของพนักงานไม่ว่าจะมีเท่าใดไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งต่างจากในส่วนของปัญหาจากการใช้งานซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางที่ตรงกันข้าม คือถ้ามีปัญหาในการใช้งานมากก็ทำให้ความพึงพอใจน้อยลง และจากผลที่ได้จากการวิเคราะห์ในส่วนอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เพื่อให้เกิดการใช้งานระบบอินทราเน็ตให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ธนาคารควรแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งานอินทราเน็ตให้หมดโดยเร็ว

ศิริพร สุดสวาท (2545: 124) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมการนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร พนักงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พนักงานภายในองค์กรส่วนใหญ่มีความเข้าใจในระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับมากถึงปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด (E-Mail) เนื่องจากเป็นช่องทางที่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่สามารถส่งไปถึงบุคคลหรือกระจายไปยัง กลุ่มที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุปควรที่จะมีการปรับปรุง และพัฒนาให้เหมาะสมกับ พนักงานภายในองค์กรในทุก ๆ ด้าน โดยนำปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้ งานอินทราเน็ตมาพิจารณา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงแนวทางและวิธีการทำงานต่าง ๆ รวมถึงผลของการวิจัยที่แตกต่างกันไปของแต่ละองค์กร ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์กับงานวิจัยฉบับนี้ พร้อมทั้งได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อ

ทำการศึกษาในแต่ละกรอบความคิดอันได้แก่ แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ ของปรมะ สตะเวทิน (ปรมะ สตะเวทิน. 2538: 112-118) ด้านการเรียนรู้ทักษะปฏิบัติ ของ ฮาเบอร์ (Haber 1975) ด้านทัศนคติ ของ คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 175) ด้านพฤติกรรม ของมุกดา สุขสมาน (2538: 81) และแนวคิดด้านความพึงพอใจ ของออย์ และ แอนเดอร์สันเซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542; อ้างอิงจาก Aday; & Andersen. 1975: 4)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการ ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีพนักงานรวมทั้งสิ้นจำนวน 522 คน ณ. วันที่ 30 มิถุนายน 2552

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีตัวอย่างจำนวน 249 ตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตร (Yamane. 1973: 1088) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 โดยคำนวณได้จากสูตร

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

โดย n = ขนาดจำนวน

 N = จำนวนประชากร

 E = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ กำหนดที่ระดับร้อยละ 5

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

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{522}{1 + 522(0.05)^2}$$

$$\text{เมื่อแทนสูตร} \quad n = 225.97$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 226 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีกจำนวน 23 ตัวอย่าง หรือประมาณ 10% เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 249 ตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

1. การสุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยที่ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วนกับขนาดประชากรในแต่ละชั้นภูมิ (Disproportionate Stratified Sampling)

หน่วยงาน (สำนักงานใหญ่)	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหารระดับสูง	7	0	7
สายงานการตลาด	40	95	135
สายงานสนับสนุน	137	243	380
รวม	184	338	522

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) จากประชากรในธนาคารที่คัดเลือกไว้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยแบ่ง ออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน(อายุงาน) ระดับตำแหน่งงาน จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – End

Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบข้อที่เป็นความจริงมากที่สุด โดยแต่ละคำถามแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

1. 20 - 29 ปี
2. 30 - 39 ปี
3. 40 - 49 ปี
4. 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโทขึ้นไป

ข้อที่ 4 ระยะเวลาในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยได้กำหนดแบ่งช่วงอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 1 - 5 ปี
2. 6 - 10 ปี
3. 10 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งตามระดับชั้นของพนักงานสามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่มด้วยกันคือ

1. ผู้ปฏิบัติงาน
2. ผู้ชำนาญการ
3. ผู้ช่วยผู้จัดการ
4. ผู้จัดการขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม 2 ตัวเลือกซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบถูก หรือผิด เป็นแบบสอบถามประเภท (Nominal scale) สำหรับวัดระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน ซึ่งจะใช้มาวัดข้อมูลแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้ คือ ถูกได้ 1 คะแนน ผิดได้ 0 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{10 - 0}{2} \\ &= 5\end{aligned}$$

การอธิบายผลการวิจัย ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 6 – 10	ระดับความรู้	มาก
คะแนนเฉลี่ย 0 – 5	ระดับความรู้	น้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยเป็นแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval scale) โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามในแบบ Likert scale scale ซึ่งจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย
- ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	ระดับทัศนคติ	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	ระดับทัศนคติ	ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ระดับทัศนคติ	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	ระดับทัศนคติ	ไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	ระดับทัศนคติ	ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่เป็น Checklist เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) และมีอีก 4 คำถามที่เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ต ใช้สำหรับวัดระดับพฤติกรรมการหาค่าเฉลี่ยร้อยละ โดยแบบสอบถามในแบบ Likert scale ซึ่งจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง บ่อยครั้งมาก
ระดับ 4	หมายถึง บ่อยครั้ง
ระดับ 3	หมายถึง บางครั้ง
ระดับ 2	หมายถึง นาน ๆ ครั้ง
ระดับ 1	หมายถึง ไม่เคย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณหา ช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	ระดับพฤติกรรม/ความถี่	บ่อยครั้งมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	ระดับพฤติกรรม/ความถี่	บ่อยครั้ง
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ระดับพฤติกรรม/ความถี่	บางครั้ง
คะแนนเฉลี่ย	1.80 – 2.60	ระดับพฤติกรรม/ความถี่	นานๆ ครั้ง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	ระดับพฤติกรรม/ความถี่	ไม่เคย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้วิธีในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อนำทฤษฎีและแนวคิด มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยสามารถแยกออกเป็น หมวดหมู่ได้ดังนี้

2.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน

2.3 ทักษะที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

2.3.1 ดานประโยชน์

2.3.2 ดานประสิทธิภาพ

2.3.3 ดานประสิทธิผล

2.4 พฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

2.4.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงส่วนที่ไม่สมบูรณ์

2.4.2 ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
เสนอแนะ

2.4.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความ
เที่ยงตรง

2.4.4 ปรีกษาในรายละเอียดของแบบสอบถามกับอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์เพื่อ
ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยให้สัมประสิทธิ์
อัลฟ่า (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) รายด้านปรับปรุงแบบสอบถามตามขอเสนอ
แนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งและนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์
จนนำไปทดลองใช้

ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) เกณฑ์ในการประเมินผล ค่า Cronbach's Alpha (ศิริพงศ์
พฤทธิพันธุ์. 2542: 140)

กรณีค่า Cronbach's Alpha น้อยกว่า 0.6 ไม่ดี (ไม่มีความน่าเชื่อถือ)

กรณีค่า Cronbach's Alpha ใกล้ 0.7 ค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับยอมรับได้

กรณีค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี

จากแบบสอบถามสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α – Coefficient) ของครอนบาค
(Cronbach) ในเรื่องทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบ
อินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ได้ดังนี้

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

Topic	Cronbach's Alpha	N of Items
ทัศนคติต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ	.757	6
ทัศนคติต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพ	.750	5
ทัศนคติต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผล	.825	2
พฤติกรรมการใช้บริการด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร	.723	4
พฤติกรรมการใช้บริการด้านประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร	.938	2
พฤติกรรมการใช้บริการด้านการขอใช้บริการต่าง ๆ	.837	2
พฤติกรรมการใช้บริการด้านอื่น ๆ	.153	3
ความพึงพอใจโดยรวม	.845	3

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาค
สารนิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งและนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การกำหนดแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้
รวบรวมไว้ ข้อมูลจากเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ ศึกษาจากตำรา บทความ ทฤษฎีหลักการ และ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่ม
ตัวอย่างด้วยตนเอง

3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของ
แบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

เมื่อได้แจกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบ สอบถาม
และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้
ล่วงหน้าสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการ
ประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป Statistic Package for the Social Sciences หรือ SPSS
เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมานตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
ตำแหน่งงาน และอายุงานของพนักงาน และการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของ
พนักงาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาถึง
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ทศนคติในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวัดค่าเฉลี่ย
ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของ
ข้อมูล โดยเป็นการอธิบายระดับพฤติกรรมต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

4.3 การทดสอบสมมุติฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และ t – test (สมมุติฐานที่ 1)

4.4 การทดสอบสมมุติฐานของความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และ t – test (สมมุติฐานที่ 2)

4.5 การทดสอบสมมุติฐานด้านทัศนคติในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) (สมมุติฐานที่ 3)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:

38)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:445) โดยใช้สูตร Cronbach's alpha coefficient ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ โดยมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{\overline{k \text{ covariance} / \text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance} / \text{variance}}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถามของแบบสอบถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้

3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ df} = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$\text{โดยที่ df} = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 293)

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance (ANOVA))

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	n-k	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	n-1		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่ k-1 แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม dfb
 n-k แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม dfw

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution
 MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 SS_b แทน ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
 SS_w แทน ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
 K แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 df_b แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 df_w แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (β) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยค่า $MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับ Brown-forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชบัญชา. 2545: 332-333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

ในกรณีที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_w) จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างในกลุ่มที่ j

หรือ สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Kappel. 1982: 153 – 155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 311-312) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	n	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546: 316)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31 – 0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก
H_1	แทน สมมติฐานรอง
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F-Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prop.,p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถิติพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน ด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ด้านความพึงพอใจโดยรวม

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารเพื่อการ
ส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	92	36.90
	หญิง	157	63.10
	รวม	249	100.00
อายุ			
	20 – 29 ปี	69	27.70
	30 – 39 ปี	126	50.60
	40 – 49 ปี	41	16.50
	มากกว่า 50 ปี	13	5.20
	รวม	249	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	108	43.40
ปริญญาโทขึ้นไป	141	56.60
รวม	249	100.00
ระยะเวลาทำงาน		
1 – 5 ปี	83	33.30
6 – 10 ปี	54	21.70
10 ปีขึ้นไป	112	45.00
รวม	249	100.00
ตำแหน่งงาน		
ผู้ปฏิบัติงาน	42	16.90
ผู้ชำนาญการ	120	48.20
ผู้ช่วยผู้จัดการส่วน	62	24.90
ผู้จัดการส่วนขึ้นไป	25	10.00
รวม	249	100.00

จากตาราง 1 สามารถสรุปจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 249 คน

ด้านเพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 249 คน เป็นเพศชายจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 เป็นเพศหญิงจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10

ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมาคือช่วงอายุ 20 – 29 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ช่วงอายุ 40 – 49 มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 อายุงานระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งผู้ชำนาญการมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมาเป็นผู้ช่วยผู้จัดการ มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 เป็นผู้ปฏิบัติงานจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 และผู้จัดการขึ้นไปมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อทำการกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่นี้คือ

ตาราง 2 แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในส่วนของอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20-29 ปี	69	27.70
30-39 ปี	126	50.60
40 ปีขึ้นไป	54	21.70
รวม	249	100.0

ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมาคือช่วงอายุ 20 – 29 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตาราง 3 แสดงจำนวน(ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์

ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความรู้มาก	210	84.30
รู้น้อย	39	15.70
รวม	249	100.0

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมีความรู้มากจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 และมีระดับรู้น้อยจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ทัศนคติต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ			
1. ช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร	4.20	0.599	ดี
2. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร	4.25	0.632	ดีมาก
3. เพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน	4.10	0.651	ดี
4. เพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์	3.81	0.765	ดี
5. สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย	3.90	0.771	ดี
6. เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร	3.84	0.818	ดี
รวม	4.02	0.456	ดี
ด้านประสิทธิภาพ			
1. ระบบตอบสนองและแสดงผลรวดเร็ว	3.61	0.774	ดี
2. ระบบมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย	3.29	0.827	ปานกลาง
3. ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้	3.34	0.718	ปานกลาง
4. ค้นหาง่าย ไม่ซับซ้อน	3.44	0.771	ดี
5. ข้อมูลมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย	3.40	0.817	ปานกลาง
รวม	3.42	0.543	ดี
ด้านประสิทธิผล			
1. พนักงานรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น	3.79	0.708	ดี
2. พนักงานได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้อง	3.89	0.657	ดี
รวม	3.84	0.616	ดี

จากตาราง 4 สามารถสรุปทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 249 คน ดังนี้

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่าอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานมีทัศนคติต่อการใช้ระบบจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร อยู่ในระดับ ดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ข้ออื่น ๆ พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี คือ ระบบสามารถช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร เพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร และเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.10, 3.90, 3.84, 3.81 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพของระบบ พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี คือ ระบบตอบสนองแสดงผลรวดเร็ว ค้นหาง่ายไม่ซับซ้อนโดยมีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.44 ตามลำดับ และมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องของข้อมูลมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้ และระบบมีเสถียรภาพไม่ล่มบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.34, 3.29 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิผลของระบบ พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีทัศนคติด้านประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับดี คือระบบสามารถช่วยพนักงานได้รับข้อมูลเดียวกันถูกต้องและเป็นจริง พนักงานรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.89, 3.79 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตาราง 5 ตาราง แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
การเรียกดูข้อมูลภายในองค์กร			
1. ข้อมูลองค์กร	3.23	0.819	บางครั้ง
2. ข้อมูลพนักงาน	3.16	0.815	บางครั้ง
3. ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ	3.54	0.879	บ่อยครั้ง
4. ข้อมูลวิชาการ	3.18	0.937	บางครั้ง
รวม	3.28	0.635	บางครั้ง
การประชาสัมพันธ์ และข่าวสารประจำวัน			
1. ข่าวประจำวัน	3.33	0.905	บางครั้ง
2. ข่าวประชาสัมพันธ์	3.39	0.850	บางครั้ง
รวม	3.36	0.838	บางครั้ง
การขอใช้บริการต่าง ๆ			
1. Download โปรแกรมและแบบฟอร์ม	3.05	0.887	บางครั้ง
2. แจ้งซ่อมอุปกรณ์,จองห้องประชุม,ขอใช้รถยนต์	3.12	1.118	บางครั้ง
รวม	3.08	0.838	บางครั้ง

ตาราง 5 (ต่อ)

พฤติกรรมในการใช้ระบบอินทราเน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
อื่น ๆ			
1. เช็คอีเมลล์	4.43	0.821	บ่อยครั้งมาก
2. เข้าอินทราเน็ตเพื่อไปใช้โปรแกรมอื่น ๆ	3.73	1.013	บ่อยครั้ง
3. ห้องสนทนา (Web Board)	1.51	0.828	ไม่เคย
รวม	3.23	0.544	บางครั้ง

จากตาราง 5 สามารถสรุปพฤติกรรมในการใช้ระบบอินทราเน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 249 คน ดังนี้

ด้านการเรียกดูข้อมูลภายในองค์กร พบว่ามีการใช้งานในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีการใช้งานในระดับบางครั้ง คือเรียกดูระเบียบคำสั่ง ประกาศ ข้อมูลองค์กร, ข้อมูลวิชาการ, ข้อมูลพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50, 3.23, 3.18, 3.16 ตามลำดับ

ด้านการเรียกดูข่าวประชาสัมพันธ์ และข่าวสารประจำวัน พบว่ามีการใช้งานในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีการใช้ออยู่ในระดับ บางครั้ง คือในส่วนของข่าวประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 และ ข่าวสารประจำวัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33

ด้านการขอใช้บริการต่าง ๆ พบว่ามีการใช้งานในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีการใช้งานในระดับบางครั้ง คือในส่วนของ การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ จองห้องประชุมและขอใช้รถยนต์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 Download โปรแกรมและแบบฟอร์มมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05

ด้านอื่น ๆ พบว่ามีการใช้งานในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีการใช้งานเพื่อเช็คอีเมลล์ อยู่ในระดับบ่อยครั้งมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 เพื่อใช้โปรแกรมอื่น ๆ อยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 และอยู่ในระดับไม่เคยใช้บริการคือการใช้ห้องสนทนา โดยมีค่าเฉลี่ย 1.51

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้าน
จำนวนความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
จำนวนการใช้งาน (ครั้งต่อสัปดาห์)	1	75	10.40	10.17

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10 ครั้งต่อสัปดาห์

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้าน
ระยะเวลาการใช้งาน

ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
ระยะเวลาการใช้งาน (นาที/ครั้ง)	1	80	16.58	13.32

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาในการใช้งานระบบแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 16.58 นาที

ตาราง 8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้งาน
ระบบอินเทอร์เน็ต

ช่วงเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ก่อนทำงาน	47	18.90
ในเวลางาน	161	64.70
พักกลางวัน	19	7.60
หลังเลิกงาน	22	8.80
รวม	249	100.0

จากตาราง 8 สามารถสรุปจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 249 คน

พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 249 คน ส่วนใหญ่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในเวลางาน โดยมีค่าเฉลี่ย 64.70 นอกนั้นใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตก่อนเวลาทำงาน, หลังเลิกงาน และพักกลางวัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 18.90, 8.80 และ 7.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. ความพึงพอใจ	3.46	.0653	ดี
2. ความคาดหวัง	3.19	.691	ปานกลาง
3. ประโยชน์ต่อการทำงาน	3.72	.723	ดี
รวม	3.45	0.587	ดี

จากตาราง 9 สามารถสรุปความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 249 คน ดังนี้

พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจด้านประโยชน์ต่อการทำงาน และด้านความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับระดับ ดี คือโดยมีค่าเฉลี่ย 3.72, 3.46 ตามลำดับ และในส่วนของความคาดหวังต่อระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน ด้านพฤติกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ตำแหน่งงาน ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียน เป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-Test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน
จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	Levene Statistic	Sig.
จำนวนความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	.011	.917

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ค่า Probability (p) เท่ากับ 0.917 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	ชาย	92	9.88	8.40	-0.618	247	0.537
	หญิง	157	10.70	11.08			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของจำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-Test) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.537 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีจำนวนความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน Multiple Comparison) โดยใช้ วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance

โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมี สมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงผลตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	Levene Statistic	df1	df2	Sig
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	2.269	3	245	0.081

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตเรื่องจำนวนความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ Levene's Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.081 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าสถิติ F-test

ตาราง 13 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กร ด้านจำนวนความถี่ในการใช้บริการระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test

พฤติกรรมการใช้งาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
จำนวนความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	Between Groups	279.25	3	93.086	.899	0.442
	Within Groups	25376.58	245	103.57		
	Total	25655.84	248			

จากตาราง 13 ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของพนักงานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.442 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความถี่ในการใช้บริการระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	Levene Statistic	Sig.
จำนวนความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	.268	.605

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดัง ตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ค่า Probability (p) เท่ากับ 0.605 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการใช้งาน	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	ปริญญาตรี	108	10.05	9.69	-0.469	247	0.639
	ปริญญาโทขึ้นไป	141	10.66	10.54			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของจำนวนความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-Test) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.639 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีจำนวนความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ อ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้ วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	Levene Statistic	df1	df2	Sig
ความถี่การใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	3.101*	2	246	0.047

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มพฤติกรรมการใช้ระบบ อินทรา เน็ตเรื่องด้านความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุงาน โดยใช้การทดสอบ Levene's Test มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 ตารางแสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินทราเน็ต ของพนักงานจำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต		Statistic(a)	df1	df2	Sig
ความถี่การใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	Brown-Forsythe	1.036	2	237.25	0.356

จากตาราง 17 ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบ อินทราเน็ตของพนักงานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.356 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีการใช้บริการระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั่นคือไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้ บริการระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ อ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติ

ฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	Levene Statistic	df1	df2	Sig
ความถี่การใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	2.424	3	245	0.066

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบ Levene's Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าสถิติ F-test

ตาราง 19 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กรด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-Test

พฤติกรรมการใช้งาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	Between Groups	178.582	3	59.527	.572	0.634
	Within Groups	25477.26	245	103.989		
	Total	25655.84	248			

จากตาราง 19 ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.634 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั่นคือไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-Test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	Levene Statistic	Sig.
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	.196	.659

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ค่า Probability (p) เท่ากับ 0.659 มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของพนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบจำนวนความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	ความรู้	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	น้อย	39	10.0	10.17	-0.251	247	0.802
	มาก	210	10.4	10.19			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของจำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน จำแนกความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-Test) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.802 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีจำนวนความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.1 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต

H_1 : ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบ

อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ

ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	Peason Correlation®	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร	-0.014	0.828	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร	0.063	0.321	ไม่มีความสัมพันธ์	-
เพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน	-0.022	0.728	ไม่มีความสัมพันธ์	-
เพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์	0.030	0.640	ไม่มีความสัมพันธ์	-
เพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์	0.030	0.640	ไม่มีความสัมพันธ์	-
สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย	0.135*	0.033	ระดับต่ำ	เดียวกัน
เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร	-0.005	0.941	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวมด้านประโยชน์ที่ได้รับ	0.051	0.421	ไม่มีความสัมพันธ์	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมของพนักงานกับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.828 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.321 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.728 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.640 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านสร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.135 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัยมากขึ้น ก็จะมีความถี่ในการใช้งานระบบเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ด้านเพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.941 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ทักษะต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต

H_1 : ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านด้านประสิทธิภาพของระบบของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับทัศนคติการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบ

ทัศนคติการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านประสิทธิภาพของระบบ	Pearson Correlation®	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	-0.017	0.786	ไม่มีความสัมพันธ์	-
มีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย	-0.049	0.444	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้	0.099	0.120	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ค้นหาง่าย ไม่ซับซ้อน	0.013	0.834	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	-0.016	0.807	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ผลรวมด้านประสิทธิภาพของระบบ	0.005	0.932	ไม่มีความสัมพันธ์	-

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบโดยรวมของพนักงานกับความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.932 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.786 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านระบบมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.444 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบ

อินเทอร์เน็ตด้านมีระบบเสถียรภาพ ไม่ล้มบ่อย ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการทำงาน ระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.120 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้ ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการทำงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านค้นหาง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.834 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านค้นหาง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการทำงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.807 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการทำงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการทำงานระบบอินเทอร์เน็ต

H_1 : ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านด้านประสิทธิผลของระบบของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการทำงานระบบอินเทอร์เน็ต

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบ

ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
ด้านประสิทธิผลของระบบ	Correlation®	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
รับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น	-0.038	0.553	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง	-0.061	0.336	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านประสิทธิภาพของระบบโดยรวม	-0.054	0.393	ไม่มีความสัมพันธ์	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบโดยรวมของพนักงานกับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.393 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.553 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.336 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ด้านความพึงพอใจโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียน เป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-Test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต	Levene Statistic	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมโดย	3.368	0.068

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ค่า Probability (p) เท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมโดยเฉลี่ย	ชาย	92	3.460	0.684	0.020	247	0.984
	หญิง	157	3.458	0.523			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตโดยของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-Test) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.984 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน Multiple Comparison) โดยใช้ วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ	Levene Statistic	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	4.064*	2	246	0.018

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเรื่องความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ Levene's Test มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 28 ตารางแสดงผลความแตกต่างกันของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงานจำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ		Statistic(a)	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	Brown-Forsythe	1.214	2	137.12	0.300

จากตาราง 28 ผลความแตกต่างกันของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.300 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั่นคือไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต	Levene Statistic	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม	0.037	0.847

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ค่า Probability (p) เท่ากับ 0.847 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม โดยจำแนกตามระบบระดับการศึกษา

ความพึงพอใจโดยรวม	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม	ปริญญาตรี	108	0.564	0.56	2.513*	247	0.013
	ปริญญาโทขึ้นไป	141	3.378	0.59			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-Test) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.13 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโท อาจเนื่องจากผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณา และมีความคาดหวังมากกว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จึงทำให้เกิดการรับรู้และความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ อเฮย์ และ แอนเดอร์สันเซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542 ; อ้างอิงจาก Aday & Andersen. 1975: 4) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.4 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ อ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็

ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้ วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

ความพึงพอใจโดยรวม	Levene Statistic	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	2.890	2	246	0.057

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ โดยจำแนกตามอายุงาน โดยใช้การทดสอบ Levene's Test มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.057 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าสถิติ F-test

ตาราง 32 ตารางแสดงผลความแตกต่างกันของความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ F-Test

ความพึงพอใจโดยรวม		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	Between Groups	0.378	2	0.189	.548	0.579
	Within Groups	85.012	246	0.346		
	Total	85.390	248			

จากตาราง 32 ผลความแตกต่างกันของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ F-Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.579 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ อ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้ วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance

โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

ความพึงพอใจโดยรวม	Levene Statistic	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	1.312	3	245	0.271

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบ Levene's Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.271 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าสถิติ F-test

ตาราง 34 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-Test

ความพึงพอใจโดยรวม		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความพึงพอใจโดยรวม	Between Groups	1.112	3	0.371	1.07	0.359
	Within Groups	84.279	245	0.344		
	Total	85.390	248			

จากตาราง 34 ผลความแตกต่างกันของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.359 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-Test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ตของพนักงานจำแนกตามความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจโดยรวม	Levene Statistic	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม	1.305	0.254

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.254 มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของพนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ โดยจำแนกตามความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจโดยรวม	ความรู้	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม	น้อย	39	3.34	0.67	-1.362	247	0.175
	มาก	210	3.48	0.56			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-Test) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.175 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ต

สมมติฐานข้อที่ 6.1 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

H_1 : ทศนคติการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทำสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงาน

ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	Pearson Correlation®	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร	0.326**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร	0.334**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
เพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน	0.271**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
เพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์	0.160*	0.012	ต่ำ	เดียวกัน
สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย	0.169**	0.007	ต่ำ	เดียวกัน
เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร	0.258**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
รวมด้านประโยชน์ที่ได้รับ	0.383**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยรวมของพนักงานกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.383 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับมากขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร ด้านช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000,0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.326,0.334 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบ

อินเทอร์เน็ต ด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร ด้านช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร มากขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน, สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย, เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000, 0.007, 0.000 ตาม ลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง ความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน, สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย, เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.271, 0.169, 0.258 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน, สร้างภาพ พจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย,เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหารมากขึ้นก็ จะมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับเล็กน้อย

ด้านเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง ความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.160 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้นก็ จะมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 6.2 ทักษะต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต

H_1 : ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านด้านประสิทธิภาพของระบบของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทำสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้าน
ประสิทธิภาพของระบบกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงาน

ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประสิทธิภาพของระบบ	Pearson Correlation®	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	0.375**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
มีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย	0.375**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้	0.389**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ค้นหาง่าย ไม่ซับซ้อน	0.409**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	0.320**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ผลรวมด้านประสิทธิภาพของระบบ	0.531**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้าน
ประสิทธิภาพของระบบกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงานพบว่า มีค่า Probability (p)
เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบ มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
เท่ากับ 0.531 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ
เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประสิทธิภาพของระบบมากขึ้น ก็จะมี
ความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว, มีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย, ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่
ต้องการรับรู้, ค้นหาง่าย ไม่ซับซ้อน, ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีค่า Probability (p) เท่ากับ
0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านตอบสนองและ
แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว, มีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย, ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้, ค้นหาง่าย ไม่
ซับซ้อน, ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.375, 0.375, 0.389, 0.409, 0.320
ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อ

พนักงานมีมากทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว, มีเสถียรภาพไม่ล่มบ่อย, ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้, ค้นหาไม่ซับซ้อน, ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอมากขึ้นก็จะมีคามพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 6.3 ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

H_1 : ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทำทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต

ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
ด้านประสิทธิผลของระบบ	Correlation®	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
รับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น	0.453**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง	0.369**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านประสิทธิผลของระบบโดยรวม	0.457**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงานพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่ง

น้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.457 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านประสิทธิผลของระบบมากขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น, ด้านได้รับข้อมูลเดียวกันถูกต้องและเป็นจริง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000, 0.000, ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น, ด้านได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.453, 0.369 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น, ด้านได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริงมากขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานด้านพฤติกรรม 1. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ตำแหน่งงาน ต่างกันมีพฤติกรรม การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-Test
1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-Test
1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-Test

ตาราง 40 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.4 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsthe
1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-Test
2. ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-Test
3. ทักษะคิดต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต		
3.1 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2 ด้านประสิทธิภาพของระบบ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3 ประสิทธิภาพของระบบ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ด้านความพึงพอใจโดยรวม		
4. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน		
4.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-Test
4.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsthe
4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-Test

ตาราง 40 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
4.4 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-Test
4.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-Test
5. ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-Test
6. ทักษะติดต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ต		
6.1 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
6.2 ด้านประสิทธิภาพของระบบ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
6.3 ด้านประสิทธิผล	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง ทักษะ ทักษะ ทักษะและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานในการใช้อินเทอร์เน็ตขององค์กร
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน และความพึงพอใจโดยรวม ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการใช้อินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมและความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานตำแหน่งในองค์กรต่างกันมีผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน
3. ทักษะต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่อง ประโยชน์ที่ได้รับ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 522 คน ณ. วันที่ 30 มิถุนายน 2552

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงใช้สูตร Taro Yamane เพื่อคำนวณหาปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาใช้ในการวิจัยโดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 5 โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน โดยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 10 % รวมทั้งสิ้นได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยที่ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วนกับขนาดประชากรในแต่ละชั้นภูมิ (Disproportionate Stratified Sampling)
2. วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) จากประชากรในธนาคาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษาทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบข้อที่เป็นความจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม 2 ตัวเลือกซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบถูก หรือผิด เป็นแบบสอบถามประเภท (Nominal scale) สำหรับวัดระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน ซึ่งจะใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้ คือ ถูกได้ 1 คะแนน ผิดได้ 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยเป็นแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval scale) โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามในแบบ Likert scale scale ซึ่งจะแบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่เป็น Checklist เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) และมีอีก 4 คำถามที่เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้

อินเทอร์เน็ต ใช้สำหรับวัดระดับพฤติกรรมการหาค่าเฉลี่ยร้อยละ และแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยรวม 3 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในแบบ Likert scale ซึ่งจะแบ่งเป็น 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน(อายุงาน) ระดับตำแหน่งงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม และความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งในองค์กร ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่อง ประโยชน์ที่ได้รับ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ในส่วนของอายุอยู่ช่วงระหว่าง 30-39 เป็นส่วนใหญ่ และมีระดับการ ศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และมีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้ชำนาญ การเป็นส่วนใหญ่

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการทดสอบความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของธนาคารฯ เป็นผู้มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ

มาก โดยมีจำนวนถึง 210 คน และความรู้น้อยจำนวน 38 คนจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 249 คน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานมีทัศนคติว่าการใช้ระบบจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารอยู่ในระดับ ดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ข้ออื่น ๆ พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี คือ ระบบสามารถช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร เพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร และเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.10, 3.90, 3.84, 3.81 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพของระบบ พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี คือระบบตอบสนองแสดงผลรวดเร็ว, ค้นหาง่ายไม่ซับซ้อนโดยมีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.44 ตามลำดับ และมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องของข้อมูลมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้ และระบบมีเสถียรภาพไม่ล่มบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.34, 3.29 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิผลของระบบ พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติด้านประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับดี คือระบบสามารถช่วยพนักงานได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง, พนักงานรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.89, 3.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม และความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พฤติกรรมของพนักงานด้านจำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตพบว่าส่วนใหญ่มีการใช้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีการใช้งานเฉลี่ยอยู่ที่ 16.58 นาทีในแต่ละครั้ง โดยมีการเข้าใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาทำงาน เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็น 64.70 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และเข้าใช้บริการในช่วงเวลาก่อนทำงาน หลังเลิกงาน และ พักกลางวัน โดยคิดเป็นอัตราเปอร์เซ็นต์ 18.90, 8.80 และ 7.60 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พฤติกรรมการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ คือ

ด้านการเรียกดูข้อมูลภายในองค์กร พบว่ามีการใช้งานในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีการใช้งานในระดับ บางครั้ง คือเรียกดูระเบียบ คำสั่ง ประกาศ, ข้อมูลองค์กร, ข้อมูลวิชาการ, ข้อมูลพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50, 3.23, 3.18, 3.16 ตามลำดับ

ด้านการเรียกดูข่าวประชาสัมพันธ์ และข่าวสารประจำวัน พบว่ามีการใช้งานในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีการใช้อยู่ในระดับ บางครั้ง คือในส่วนของข่าวประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 และ ข่าวสารประจำวัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33

ด้านการขอใช้บริการต่าง ๆ พบว่ามีการใช้งานในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีการใช้งานในระดับ บางครั้ง คือในส่วนของ การจองห้องประชุม ขอใช้รถยนต์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 และ Download โปรแกรมและแบบฟอร์ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05

ด้านอื่น ๆ พบว่ามีการใช้งานในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีการใช้งานเพื่อเช็คอีเมล ในระดับบ่อยครั้งมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 เพื่อใช้โปรแกรมอื่น ๆ อยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 , และในระดับไม่เคยใช้บริการคือ การใช้ห้องสนทนา โดยมีค่าเฉลี่ย 1.51

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านประโยชน์ ความคุ้มค่าต่อการทำงาน และด้านความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72, 3.46 ตามลำดับ และในส่วนของความคาดหวังอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ตำแหน่งงาน ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีจำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีจำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างกัน

พนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งาน

ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.828 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.321 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.728 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.640 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งาน

ระบบอินเทอร์เน็ตด้านสร้างภาพพจน์ ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.135 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีมากทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัยมากขึ้น ก็จะมีความถี่ในการใช้งานระบบเพิ่มขึ้นในระดับเล็กน้อย

ด้านเพิ่มช่องทางการสื่อสารถึงผู้บริหาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.941 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มช่องทางการสื่อสารถึงผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งาน

ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.932 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.786 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านระบบมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.444 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านมีระบบเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.120 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านค้นหาง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.834 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ด้านคันท่าง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.807 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ทักษะต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งาน

ทักษะต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบโดยรวม ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.393 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.553 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.336 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการงานระบบอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.5 พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบแตกต่างกัน

พนักงานที่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานข้อที่ 6.1 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยรวมของพนักงานกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.383 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับมากขึ้น ก็จะมีค่าความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร ด้านช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000, 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.326, 0.334 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร ด้านช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร มากขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน, สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย, เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000, 0.007, 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน, สร้างภาพพจน์ให้ดูว่า

องค์กรทันสมัย, เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.271, 0.169, 0.258 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน, สร้างภาพ พจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย, เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหารมากขึ้นก็จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพิ่มขึ้นในระดับเล็กน้อย

ด้านเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.160 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้นก็จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพิ่มขึ้นในระดับเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 6.2 ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิภาพของระบบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.531 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประสิทธิภาพของระบบมากขึ้น ก็จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว, มีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย, ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้, ค้นหาไม่ซับซ้อน, ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว, มีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย, ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้, ค้นหาไม่ซับซ้อน, ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.375, 0.375, 0.389, 0.409, 0.320 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว, มี

เสถียรภาพไม่ล้มบ่อย, ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้, ค่อนข้างง่าย ไม่ซับซ้อน, ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอมากขึ้นก็มีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 6.3 ทักษะคิดต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคิดต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบกับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบของพนักงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านประสิทธิผลของระบบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.457 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะคิดต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านประสิทธิผลของระบบมากขึ้น ก็มีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น, ด้านได้รับข้อมูลเดียวกันถูกต้องและเป็นจริง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000, 0.000, ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น, ด้านได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.453, 0.369 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะคิดต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น, ด้านได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริงมากขึ้นก็มีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ทักษะคิด พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ในส่วนของอายุอยู่ช่วงระหว่าง 30-39 เป็นส่วนใหญ่ โดยมีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้ชำนาญการเป็นส่วนใหญ่

จากผลการทดสอบ จะเห็นว่าข้อมูลประชากรของธนาคารมีความสอดคล้องกันทั้งในส่วน ของอายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน พนักงานมีอายุเฉลี่ยงาน 10 ปี ถือว่าเป็นระยะเวลาสั้นสำหรับ

การอยู่ในองค์กร อาจมาจากความรู้สึกการเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างองค์กรที่ได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 16 ปี และความพึงพอใจในการเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ สำหรับในส่วนของระดับการศึกษาที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท เป็นผลมาจากการกำหนดคุณสมบัติในการรับสมัครพนักงานใหม่ของธนาคาร ในส่วนของพนักงานเก่าอาจเกิดจากการปรับตัวตามองค์กร และเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันในการทำงานและทางธุรกิจ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของธนาคารฯ เป็นผู้มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก โดยมีจำนวนถึง 210 คน และความรู้น้อยจำนวน 38 คนจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 249 คน อาจเนื่องจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ประกอบกับธนาคารได้จัดการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้แก่พนักงาน รวมทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยในส่วนของระดับการศึกษาของพนักงานที่เฉลี่ยอยู่ในระดับปริญญาโท ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของพนักงานด้านการใช้คอมพิวเตอร์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของ คอตเลอร์ (Kotler . 2000: 175) ที่ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายใน ของบุคคลซึ่งสะท้อนถึงความโน้มเอียงของการปฏิบัติ และอารมณ์ว่าพอใจหรือไม่พอใจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ในอดีตหรือสิ่งแวดล้อมโดยพบว่า

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อระบบอยู่ในระดับดี กล่าวคือพนักงานมีทัศนคติต่อระบบจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร อยู่ในระดับดีมาก และมีทัศนคติอยู่ในระดับดีในเรื่องของ ทัศนคติต่อระบบสามารถช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร เพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย เพิ่มช่องทางในการสื่อถึงผู้บริหาร และเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ แสดงให้เห็นว่าพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารภายใน ซึ่งจะทำให้เป็นการยกระดับการสื่อสารและเกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ กับองค์กร

ด้านประสิทธิภาพของระบบ พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี กล่าวคือพนักงานมีทัศนคติในเรื่องของทัศนคติที่ว่าระบบตอบสนองแสดงผลรวดเร็ว, ค้นหาง่าย ไม่ซับซ้อนโดยมี อยู่ในระดับดี และมีทัศนคติในเรื่องของข้อมูลมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ข้อมูลเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้ และระบบมีเสถียรภาพไม่ล่มบ่อย อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกที่ดีและพอใจในขณะการใช้งานต่อประสิทธิภาพของระบบและSoftware ที่องค์กรนำมาใช้

ด้านประสิทธิผลของระบบ พบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี กล่าวคือพบว่าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องของระบบสามารถช่วยพนักงานได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง, พนักงานรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น อยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับเนื้อหาของการ

สื่อสารที่จะได้รับโดยอาจเชื่อว่าการได้รับการถ่ายทอดโดยตรงจะทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่คลาดเคลื่อนและรวดเร็วกว่าการถ่ายทอดข้อมูลที่ผ่านมาหลายขั้นตอน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมุกดา สุขสมาน (2528: 81) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม เป็นการกระทำหรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิต ที่มีต่อสภาพแวดล้อมเพื่อการอยู่รอดของชีวิต เบื้องต้น โดย เฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ ยังเกิดจากความต้องการทางด้านจิตใจอีกด้วย โดยพบว่า

ด้านการเรียกดูข้อมูลภายในองค์กร พบว่ามีการใช้งานในระดับ บางครั้ง กล่าวคือพนักงานมีการใช้งานในระดับ บางครั้ง ในส่วนของการเรียกดูระเบียบ คำสั่ง ประกาศ, ข้อมูลองค์กร, ข้อมูลวิชาการ, ข้อมูลพนักงาน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากอายุงานโดยเฉลี่ยของพนักงานที่ส่วนใหญ่ 10 ปีขึ้นไปทำให้ รับทราบข้อมูลขององค์กรอยู่แล้ว ประกอบกับธนาคารได้มีการให้ข้อมูลเหล่านี้แก่พนักงานใหม่ในช่วงของการปฐมนิเทศก่อนเข้าทำงานอยู่แล้ว

ด้านการเรียกดูข่าวประชาสัมพันธ์ และข่าวสารประจำวัน พบว่ามีการใช้งานในระดับ บางครั้ง กล่าวคือ พนักงานมีการใช้อยู่ในระดับ บางครั้ง ในส่วนของข่าวประชาสัมพันธ์ และ ข่าวสารประจำวัน

ด้านการขอใช้บริการต่าง ๆ พบว่ามีการใช้งานในระดับ บางครั้ง กล่าวคือ พนักงานมีการใช้งานในระดับ บางครั้ง ในส่วนของการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ จอของประชุม ขอใช้รถยนต์ และ Download โปรแกรมและแบบฟอร์ม โดยสาเหตุของการใช้งานบางครั้งของการขอใช้บริการต่าง ๆ อาจเป็นเพราะ การใช้งานในส่วนนี้เกิดขึ้นไม่บ่อย และโดยปกติอาจมอบหมายให้ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นกระทำการ

ด้านอื่น ๆ พบว่ามีการใช้งานในระดับ บางครั้ง กล่าวคือ พนักงานมีการใช้งานเพื่อเช็คอีเมลในระดับบ่อยครั้งมาก ใช้งานเพื่อเข้าใช้โปรแกรมอื่น ๆ อยู่ในระดับบ่อยครั้ง และใช้บริการห้องสนทนา อยู่ในระดับไม่เคยใช้ ซึ่งผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าช่องทางการสื่อสารผ่านอีเมลเป็นช่องทางการสื่อสารที่พนักงานในองค์กรนิยม โดยแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวของพนักงานด้านเทคโนโลยีและยอมรับ รูปแบบการสื่อสารใหม่ซึ่งธนาคารอาจนำช่องทางนี้ให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น

ด้านความถี่ในการใช้งาน พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 16.58 นาที ส่วนใหญ่ ใช้งานระบบในเวลาทำงาน, ก่อนเวลาทำงาน, หลังเลิกงาน และพักกลางวัน ตามลำดับ โดยผลการทดสอบอาจประมาณการได้ว่าพนักงานในองค์กรจะเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรในแง่ของการสื่อสาร และเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานเองได้รับ ข่าวสารที่รวดเร็วและทันต่อการใช้งานอยู่เสมอ

5. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับ ดี กล่าวคือพนักงานมีความพึงพอใจด้านประโยชน์และคุณค่าต่อการทำงาน และด้านความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับ ดี และในส่วนของความคาดหวังต่อระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานของธนาคารให้การยอมรับและมีความรู้สึกที่ดีต่อรูปแบบการสื่อสารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

6. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร

พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการทดสอบในส่วนของเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ตรงข้ามกับงานวิจัยของ ฌานิกา เพียรทอง (2551) พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) และประทีป ศิริธนาสวัสดิ์ (2549) ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมินที่พบว่า เพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน สำหรับผลการทดสอบด้าน อายุ และอายุงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของฌานิกา เพียรทอง (2551) พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร(สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ที่พบว่า อายุและอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสาเหตุอาจมาจากการปัจจัยภายนอก คือด้วยกระบวนการทำงานสมัยใหม่ในระบบของธนาคาร ที่โปรแกรมสำหรับการทำงานประจำวันหลายอย่างจะถูกเรียกใช้งานโดยผ่านหน้าจอระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้พนักงานทุกคนที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร ซึ่งทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของพนักงานไม่ต่างกัน

7. ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร

ผลการทดสอบพบว่า ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่พนักงานต้องเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารเพื่อเรียกใช้ระบบงานสำหรับการทำงานประจำวัน ทำให้ระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความถี่ในการใช้

ระบบอินทรา เน็ต อีกทั้งในทางตรงกันข้ามพนักงานต้องปรับตัวและหาความรู้ในส่วนของการใช้งานคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

8. ผลการวิเคราะห์ ทศนคติ พบว่า ทศนคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผลของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน ยกเว้นในส่วนของการสร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย มีความสัมพันธ์กับทศนคติต่อระบบอินทราเน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำ

จากผลการทดสอบ แสดงให้เห็นว่าหากธนาคารต้องการให้เกิดการเข้าใช้งานเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยด้านทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบอินทราเน็ตของธนาคาร ไม่ค่อยมีส่วนสำคัญในการที่จะนำมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบ เพราะทศนคติของพนักงานจะไม่ส่งผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคาร ซึ่งอาจไม่สอดคล้องและมีส่วนที่แตกต่างกับแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับทศนคติ เช่น คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 175) กล่าวว่า ทศนคติ คือ การประเมินความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มของการปฏิบัติที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสาเหตุอาจมาจากการเรียนรู้และปรับตัวเพื่อการทำงานและความอยู่รอดนั่นเอง

9. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ตในองค์กร

พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ตในองค์กรต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินทราเน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตรงข้ามกับงานวิจัยของ ศิริพร สุตสวาท. (2545: 124) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรบริษัท กลุ่มแอควานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ยกเว้นในส่วนของการระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สาเหตุของลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจมาจากการที่พนักงานมองว่าระบบอินทราเน็ตเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับองค์กรที่ต้องมีจึงไม่ได้ให้ความสำคัญ และไม่ได้มีความคาดหวังเกี่ยวกับระบบมากนัก

ยกเว้นในส่วนของการระดับการศึกษา ซึ่งพบว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโท แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอาจมีส่วนทำให้พนักงานมีข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณา และมีความคาดหวังที่ต่างกัน จึงเกิดการรับรู้และความพึงพอใจ

ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ อเธย์ และแอนเดอร์สันเซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542; อ้างอิงจาก Aday; & Andersen. 1975: 4) ที่ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

10. ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบพบว่า ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุส่วนหนึ่งอาจมาจากการที่พนักงานคิดว่าการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรไม่ค่อยมีความยุ่งยากในการใช้งาน

11. ผลการวิเคราะห์ ทัศนคติ พบว่าทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิผลของระบบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

ผู้วิจัยเห็นว่าทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร สาเหตุอาจมาจากทั้งในส่วนของทัศนคติและความพึงพอใจ 2 ส่วนนี้เป็นเรื่องของ ความคิดและจิตใจที่มีความสัมพันธ์กันภายในของตัวบุคคล ดังนั้นธนาคารควรใช้ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้มาทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กร คือเมื่อสามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีในด้านใดด้านหนึ่งก็จะส่งผลดีกับอีกด้านหนึ่งไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวความคิดของ คอตเลอร์ (Kotler . 2000: 175) กล่าวว่า ทัศนคติ คือการประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มของการปฏิบัติ ที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน 249 คน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า

1. ธนาคารสามารถปรับปรุงและพัฒนาบริการระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยของพนักงานอยู่ในระดับปริญญาโท และมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดี ทำให้ พนักงานมีคุณสมบัติที่พร้อมจะรับการเปลี่ยนแปลง เช่นเพิ่มเติมในส่วน of IP Phone,VDO Conference เพื่อยกระดับการสื่อสารภายในองค์กร

2. ธนาคารควรปรับปรุงในส่วน of ข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในส่วน of ความเพียงพอ และการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยจะทำการ

ให้พนักงานรับรู้ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ สามารถปรับตัวและเตรียมพร้อมสิ่งต่าง ๆ และอาจส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติต่อระบบในเรื่องของการใช้เพื่อการสื่อสารเพิ่มขึ้นจากเดิมอีกด้วย

3. ธนาคารควรนำช่องทางการสื่อสารกับพนักงานผ่านทางอีเมล มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด เนื่องจากผลวิจัยพบว่าพนักงานเข้าใช้บริการอีเมลในระดับบ่อยครั้งมาก โดยอาจเพิ่มเติมในส่วนของการแจ้งข่าวสารเร่งด่วนถึงพนักงานโดยตรง หรือนำมาใช้ในการแจ้งการลาหยุดของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา และฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อเก็บประวัติการหยุดของพนักงาน โดยสามารถใช้งานดังกล่าวได้แม้เป็นวันหยุดทำการ

4. ธนาคารควรส่งเสริมให้พนักงานเข้าใช้บริการในส่วนของห้องสนทนา เนื่องจากปัจจุบันไม่มีการเข้าใช้งานในส่วนนี้ เพื่อเป็นการทำให้เกิดเป็นสังคมออนไลน์ภายในองค์กรซึ่งจะสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดในกลุ่มพนักงาน และให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น รวมถึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ธนาคารจะได้รับทราบความคิดเห็นของพนักงาน และหากมีการเลือกข้อคิดเห็นที่มีประโยชน์นำมาปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าธนาคารได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลการสื่อสารของพนักงานทำให้ธนาคารสามารถใช้อินทราเน็ตเป็นช่องทางในการสื่อสารกับพนักงานได้อย่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดในกระบวนการทำงานของธนาคารในอนาคต

5. ธนาคารควรสร้างให้พนักงานเกิดความต้องการในการเข้าใช้ระบบอินทราเน็ตที่เกิดจากความต้องการของพนักงานเอง แม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 10 ครั้ง/สัปดาห์ แต่ส่วนใหญ่เป็นการเข้าใช้งานที่อาจไม่ได้เกิดจากความต้องการส่วนตัว แต่เป็นการเข้าสู่ระบบเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความนิยมในการเข้าใช้ระบบซึ่งอาจเกิดผลดีกับธนาคารในระยะยาว ธนาคารอาจทำการปรับปรุงระบบบางส่วนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่นการแบ่งเนื้อหาในระบบให้แก่พนักงานเพื่อสามารถเก็บข้อมูลส่วนตัวได้โดยอาจมีรูปแบบคล้าย ๆ FaceBook เป็นต้น

6. ธนาคารควรทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เนื่องจากผลการทดสอบพบว่าทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และถึงแม้ว่าทัศนคติ ของพนักงาน จะไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในอันเนื่องมา จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบกระบวนการทำงานของธนาคาร ซึ่งธนาคารอาจนำผลการ ศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของทัศนคติมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่ธนาคารต้องการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยทำการศึกษาอยู่ภายใต้ขอบเขตของสำนักงานใหญ่ เท่านั้น แต่ด้วยระบบที่ให้บริการอยู่ทุกสาขาทั่วประเทศ ทำให้แต่

สาขาอาจมีทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจไม่เหมือนกับสำนักงาน และอาจมีปัญหาจากการใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ไม่พบในการวิจัยครั้งนี้ จึงควรทำการวิจัยพนักงานของสาขาของธนาคารด้วย และอาจเพิ่มตัวแปรในเรื่องอื่นๆ เช่น ความคิดเห็นของพนักงานต่อผู้บริหารในเรื่องการให้ความสำคัญของระบบอินเทอร์เน็ตของอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้ผลการวิจัยนอกจากจะสะท้อนความคิดของพนักงานต่อระบบแล้ว จะสะท้อนถึงความคิดของพนักงานต่อนโยบายของผู้บริหารที่มีต่อการสื่อสารในองค์กรด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คอตเลอร์ ฟิลลิป. (2546). *การจัดการการตลาด*. บริษัท ฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด. ธนวรรณ แสงสุวรรณ; และคณะเรียบเรียง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดารา ทีปะปาล. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค (เอกสารคำสอน)*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ฉานิกา เพียรทอง. (2551). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์; และ ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส. เอเซียเพรส.
- ดิณ ปรัชญพฤทธิ; และอิสระ สุวรรณบล. (2534). *ปทานุกรมการบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- (2539). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- (2533). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- (2530). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิชดา เจริญชัยศรี. (2542). *การเปิดรับข่าวสารความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2538). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประทีป ศิริธนาสวัสดิ์. (2549) *ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ปทุมวดี แสงสุข. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบเครือข่ายภายในของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ถ่ายเอกสาร.
- มุกดา สุขสมาน. (2538). *มนุษย์: ภาวะทางกายและทางจิต*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วาสนา สุขกระสาน. (2540). *โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิรุฬห์ พรหมเทวี. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธ์. (2542). *ระเบียบวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริพร สุดสวาท. (2545: 124) *เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- . (2545). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- . (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2525). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ. (2537). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน*. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- เสนีย์ เขตสกุล. (2547). *ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การบริหารบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Evan, Joel R.; & Berman Barry. (1995). *Principle of marketing*. 3th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management the Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Rue, Leslie W.; & Lloyd L. Byars. (2000). *Management: Skill and Application*. 9 th ed. North America: McGraw-Hell.
- Gilmer, B. Von Haller. (1996). *Industrial Psychology*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Weihrich, Heing and Koontz, Harold. (1993). *Management: a Global Perspective*. 10th ed. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติ พฤติกรรม และความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
สังคมศาสตร์ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือ
จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกหัวข้อตามความเป็นจริง โดยผลที่ได้จาก
การศึกษาในครั้งนี้จะเป็น ประโยชน์ ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบอินทราเน็ตของธนาคารฯ
ต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วนตาม
ความต้องการ โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

20-29 ปี

☐

30-39 ปี

☐

40-49 ปี

☐

50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

☐

ปริญญาโทขึ้นไป

4. ระยะเวลาในการทำงาน

☐

1-5 ปี

☐

6-10 ปี

☐

10 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงานภายในองค์กร

☐

พนักงานปฏิบัติการ

☐

ผู้ชำนาญการ

☐

ผู้ช่วยผู้จัดการ

☐

ผู้จัดการขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับระดับของท่านมากที่สุด

ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์	ถูก	ผิด
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์		
1. Windows XP คือโปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงาน		
2. ท่านสามารถทำการแชร์ข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ข้อมูลร่วมกันแค่ภายในกลุ่มที่ต้องการได้		
3. ข้อมูลที่ปรากฏเป็นลักษณะ ##### ใน Excel หมายความว่า Cell นั้นท่านใส่สูตรในการคำนวณผิด		
4. การกดคำสั่ง Ctrl + Z ใน Microsoft Word และ Excel หมายถึงการยกเลิกการทำรายการก่อนหน้า (ใช้เหมือนคำสั่ง Undo หรือ )		
5. ท่านสามารถใช้ตารางคำนวณ Excel บน Microsoft Word ได้		
ความรู้เกี่ยวกับใช้อินเทอร์เน็ต		
6. ท่านสามารถเข้าใช้งาน E-mail ของธนาคารได้แม้ในขณะที่อยู่นอกธนาคาร		
7. ท่านไม่สามารถทราบได้ว่า E-mail ที่ท่านส่งออกไปจะถึงผู้รับ		
8. Software ที่ใช้ในการท่องอินเทอร์เน็ตมีเพียง Internet Explorer  อย่างเดียว		
9. เมื่อเข้าสู่หน้า Website ที่ต้องการแล้วแต่ไม่สามารถอ่านตัวอักษรที่เห็นได้ แสดงว่าเป็น Website ที่ไม่อนุญาตให้ท่านเข้าไป		
10. ปุ่มเครื่องมือ Favorites กับ Book mark ใช้ทำหน้าที่เก็บที่อยู่ Website ไว้เรียกใช้ในภายหลัง		

ส่วนที่ 3 ทักษะที่มีต่อการใช้งาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ทักษะที่มีต่อการใช้ในเรื่องต่าง ๆ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบอินเทอร์เน็ต					
1. ช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร					
2. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร					
3. เพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน					
4. เพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์					
5. สร้างภาพพจน์ให้ดูว่าองค์กรทันสมัย					
6. เพิ่มช่องทางในการสื่อสารถึงผู้บริหาร					
ประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต					
7. ระบบตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว					
8. ระบบมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย					
9. ข้อมูลมีความเพียงพอกับสิ่งที่ต้องการรับรู้					
10. ค้นหาง่าย ไม่ซับซ้อน					
11. ข้อมูลมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
ประสิทธิผลของระบบอินเทอร์เน็ต					
12. พนักงานรับรู้ได้เร็วและทั่วถึงกว่าวิธีอื่น					
13. พนักงานได้รับข้อมูลเดียวกัน ถูกต้องและเป็นจริง					

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานธนาคาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานธนาคาร	ความถี่ในการใช้บริการ				
	บ่อย ครั้ง มาก	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่ เคย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การเรียกดูข้อมูลภายในองค์กร					
1. ข้อมูลองค์กร					
2. ข้อมูลพนักงาน					
3. ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ					
4. ข้อมูลวิชาการ					
การประชาสัมพันธ์ และข่าวสารประจำวัน					
5. ข่าวประจำวัน					
6. ข่าวประชาสัมพันธ์					
การขอใช้บริการต่าง ๆ					
7. Download โปรแกรมและแบบฟอร์มต่าง ๆ					
8. แจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์, จองห้องประชุม, ขอใช้รถยนต์					
อื่น ๆ					
9. เช็คอีเมลล์					
10. เข้าอินทราเน็ตเพื่อไปใช้โปรแกรมอื่น ๆ เช่น ระบบ DMS, Credit Warning Sigh, ประเมิน KPI ฯลฯ					
11. ห้องสนทนา (Web Board)					
ปัญหาจากการใช้งานที่พบในการใช้งานอินทราเน็ต					
.....					
.....					
.....					
.....					

ภาคผนวก ข

จดหมายขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุลดตา	ประธานกรรมการบริหาร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายชาติชาย ลิขิตธนาคม
วันเดือนปีเกิด	5 กรกฎาคม 2512
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	15/58 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 23 ถนนจรัญสนิทวงศ์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการหนี้มีปัญหา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย 1193 ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	ศศ.บ. (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2553	บธ.ม. (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ