

พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทใน
กลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

สารนิพนธ์
ของ
ฉานิกา เพียรทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2551

พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทใน
กลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

สารนิพนธ์
ของ
ฉานิกา เพียรทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทใน
กลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

บทคัดย่อ

ของ

ฉนวนิกา เพียรทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2551

ณานิภา เพียรทอง. (2551). พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการระบบ

อินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร). สารนิพนธ์ บธ.ม.

(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา

สารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อศึกษาเพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานกลุ่มธนาคารในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร โดยจำแนกตามลักษณะทางด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน พฤติกรรมการใช้งาน ความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มธนาคารต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มธนาคาร ด้านข่าวสารข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบคำสั่ง ด้านคำขอใช้ทรัพยากรสินส่วนกลางในองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านข้อมูลส่วนบุคคล และด้านสันตนาการ โดยประชากรในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานกลุ่มธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น ด้วยวิธีแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน และ ใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน ระหว่าง 1 - 5 ปี เป็นพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชป.) มีการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 8 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 13.76 นาทีต่อครั้ง และคิดเป็น 20.58 เปอร์เซ็นต์ของเวลางานทั้งหมด และมีการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยมาแล้ว 2.75 ปี

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ คือ พนักงานกลุ่มบริษัทธนาคาร มีพฤติกรรมการค้นข้อมูลด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง ด้านข้อมูลทรัพยากรบุคคล ด้านสันตนาการ อยู่ในระดับ บางครั้ง สำหรับด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ นานๆ ครั้ง และด้านการขอใช้ทรัพยากรสินส่วนกลาง พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทธนาคารมีพฤติกรรมการขอใช้ทรัพยากรสินส่วนกลางโดยรวม อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบคำสั่ง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านสันตนาการ ด้านคุณสมบัติของระบบ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านคำขอใช้ทรัพยากรในส่วนกลางในองค์กร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับไม่พอใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงานที่มีเพศ ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
3. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
4. พนักงานที่มีเพศ ต่างกันมีพฤติกรรมการการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านระยะเวลาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านระยะเวลาการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
6. พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานด้านจำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานทรัพยากรบุคคล และด้านสันตนาการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.206 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
7. พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานทรัพยากรบุคคล และด้านสันตนาการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.429 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
8. พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทมหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.595 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

EMPLOYEES' BEHAVIOR AND SATISFACTION TOWARDS INTRANET SERVICE
SYSTEM OF THANACHART GROUP (BANGKOK OFFICE)

AN ABSTRACT
BY
CHANIKA PIENTONG

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

Chanika Pientong. (2008). *Employees' Behavior and Satisfaction Towards Intranet Service System of Thanachart Group (Bangkok Office)*. Master's Project, M.B.A. (Management) Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.

Project Advisor: Asst. Prof. Dr. Nak Gulid.

The research was aimed to study employees' behavior towards intranet service system of Thanachart Group (Bangkok Office) classified by demographic data such as age, marital status, education level, position, and years of working. The study was included employees' behavior and employees' satisfaction towards using intranet service system and the correlation between employees' behavior and employees' satisfaction towards using intranet service system of Thanachart Group (Bangkok Office) in categories of information/news, company rule/announcement, central asset/service usage request form, information technology, human resource, and recreation. The sample size was based upon 400 employees of Thanachart Group (Bangkok Office) with proportional stratified sampling and convenience sampling method. Data was collected through questionnaires. Percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD), and Pearson product moment correlation coefficient were provided for statistical analysis tools.

The results were as follows:

1. Most employees were female, between 25 and 35 years old, single status, holding bachelor degree, having years of working between 1 and 5 years, operational level employee (middle management level and executive managing level employees). Average frequency of using intranet service system was 8 times per week. The average period of using intranet service system per time was 13.76 minutes. The average proportion of times of using intranet service system to total working hours was 20.58%. Most employees had been using intranet service system for 2.75 years in average.

2. Employees' behavior on using intranet service system in categories of information/news, company rule/announcement, human resource, and recreation were at sometimes level. Employees' behavior on using intranet service system in category of information technology was at seldom level. Employee's behavior on using intranet service system in category of central asset/service usage request form was at never level.

3. The overall employees' satisfaction toward intranet service system in categories of information/news, company rule/announcement, information technology, human resource, and recreation was at moderate level, whereas the overall employees' satisfaction toward intranet service system in categories of central asset/service usage request form was at unsatisfied level.

The results of hypotheses proving were as follows:

1. The difference in employees' gender influenced the difference in employees' behavior on using intranet service system with statistically significant of .01 level.

2. The difference in employees' education level influenced the difference in employees' behavior on using intranet service system with statistically significant of .01 level.

3. The difference in employees' position influenced the difference in employees' behavior on using intranet service system with statistically significant of .01 level.

4. The difference in employees' gender influenced the difference in employees' behavior on using intranet service system in category of period of using with statistically significant of .01 level.

5. The difference in employees' position influenced the difference in employees' behavior on using intranet service system in category of period of using with statistically significant of .01 level.

6. At Pearson moment product correlation coefficient (r) of .206, the correlation between employees' average weekly using frequency of intranet service system and employees' satisfaction toward using intranet service system in categories of information/news, company rule/announcement, information technology, central asset/service usage request form, human resource, and recreation was in positive direction at very low level with statistically significant of .01 level.

7. At Pearson moment product correlation coefficient (r) of .429, the correlation between employees' average period of using intranet service system and employees' satisfaction toward using intranet service system in categories of information/news, company rule/announcement, information technology, central asset/service usage request form, human resource, and recreation was in positive direction at moderate level with statistically significant of .01 level.

8. At Pearson moment product correlation coefficient (r) of .595, the correlation between employees' behavior on using intranet service system and employees' satisfaction toward using Intranet service system of Thanachart Group (Bangkok Office) was in positive direction at moderate level with statistically significant of .01 level.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมี
ค่า นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและ
ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน
ความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และ รองศาสตราจารย์
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อ
ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
คุณภาพของเครื่องมือ อีกทั้งยังให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ และให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ
ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ และน้องๆ ผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก อบรมสั่งสอน
และเป็นแรงบันดาลใจให้มีวันนี้ คอยให้กำลังใจ มอบโอกาสในการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัวใน
ปัจจุบัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่น 8
ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่ม NNC Club ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ในการทำ
สารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ
ของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี
และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ณานิกา เพียรทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมุติฐานของการวิจัย.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดด้านประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต.....	27
ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มบริษัทมหาชน.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรศาสตร์และกลุ่มตัวอย่าง.....	44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	73
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	115
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	118
สมมติฐานในการวิจัย.....	118
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	118
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	119
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	120
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์	120
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	120
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	122
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	123
อภิปรายผล.....	135
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	141
บรรณานุกรม.....	143
ภาคผนวก.....	146
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	157

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 พนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน จำกัดตามบริษัท.....	4
2 สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	5
3 เปรียบเทียบปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยอารมณ์.....	25
4 สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	45
5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค.....	51
6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	56
7 แสดงความหมายของค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	60
8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน.....	62
9 แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในข้อ สถานภาพและระดับการศึกษา.....	64
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านจำนวนการใช้งาน.....	66
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านระยะเวลาที่ใช้ใช้งาน.....	66
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านระยะเวลาที่ใช้ใช้งาน.....	66
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านระยะเวลาการทำงาน	67
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต ของพนักงาน ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	67
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการ ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงาน.....	70
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของ พนักงานจำแนกตามเพศ.....	74
17 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene test.....	75

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร เรื่องจำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตาม อายุ โดยใช้สถิติ F-test.....	76
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของ พนักงานจำแนกตามสถานภาพ.....	77
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของ พนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
21 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene test.....	79
22 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของ พนักงานจำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	80
23 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene test.....	81
24 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของ พนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	82
25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบ อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามตำแหน่งงาน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Dunnett's T3.....	83
26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของ พนักงานด้านระยะเวลาการใช้งาน จำแนกตามเพศ.....	84
27 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene test.....	86
28 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมระยะเวลาการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	87
29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของ พนักงานด้านระยะเวลาการใช้งาน จำแนกตามสถานภาพ.....	87
30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมด้านระยะเวลาการใช้บริการระบบ อินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
31 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene test.....	90

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมระยะเวลาการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานจำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ โดยใช้สถิติ F-Test.....	91
33 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene test.....	92
34 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมระยะเวลาการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	93
35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมด้านระยะเวลาการให้บริการ ระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย จำแนกตามตำแหน่งงาน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วย วิธี Dunnett's T3.....	94
36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดย เฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ อินเทอร์เน็ต.....	95
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้าน ระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อ ระบบอินเทอร์เน็ต.....	98
38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนก ตามด้านข้อมูลข่าวสาร.....	101
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนก ตามด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง.....	103
40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนก ตามด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง.....	106
41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนก ตามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	108

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนก ตามด้านงานทรัพยากรบุคคล.....	110
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนก ตามด้านสันตนาการ.....	112
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต.....	113
45 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	115

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบการวิจัย.....	8
---	-------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในองค์กรขนาดใหญ่การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญเรื่องหนึ่ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการนำ ความรู้สึก ความต้องการ และความคิด ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายเดียวกัน เพื่อให้องค์กรดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรในสังคมมนุษย์ทุกยุคทุกสมัย มีความต้องการที่จะบริโภคข่าวสาร หรือ ข้อมูลอยู่ตลอดเวลา การที่องค์กรและธุรกิจจำนวนมากได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กรที่เกิดขึ้นระหว่างการเชื่อมโยงกันของคอมพิวเตอร์ เนื่องจากระบบดังกล่าว สามารถแก้ไขปัญหเกี่ยวกับมาตรฐานการสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กรได้ เทคโนโลยีในด้านรูปแบบการสื่อสารที่จำกัดวงเฉพาะภายในองค์กร ดังนั้นระบบอินเทอร์เน็ตจึงได้ถูกนำมาใช้เพื่อสำหรับติดต่อสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งจากการอยู่ร่วมกันและการทำงานของคนในองค์กรย่อมมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ต่างฝ่ายต่างต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อความราบรื่นในการทำงาน และทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และการบริหารงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อการสั่งการวางแผน จัดระเบียบภายในองค์กร การประเมินผล หรือเพื่อเป้าหมายต่าง ๆ ในการทำงานให้พนักงานในระดับต่าง ๆ เข้าใจ

ดังนั้นองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีพนักงานจำนวนมาก จึงได้นำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลให้ได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นจุดรวบรวมข่าวสารสำคัญ การประสานงานกันภายในองค์กร ซึ่งระบบอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยในการบริหารงานภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองการขยายตัวของธุรกิจและการพัฒนาองค์กรที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว

คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการส่งผ่านเผยแพร่และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรงสร้างเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและเป็นผู้ทางในการบริหารข้อมูลและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เพิ่มภาพลักษณ์ ให้องค์กร ทันสมัย ทันต่อข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ช่วยในการพัฒนาและจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ

มากขึ้น อินทราเน็ตมีบทบาทสำคัญ ในการบริหารงานภายในองค์กร การศึกษาวิเคราะห์ระบบอินทราเน็ตนี้จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาการบริหารงานภายในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่ชัดเจนอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในทุกองค์กร การสื่อสารถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้ นโยบายและกลยุทธ์ต่างๆขององค์กรขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย แต่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารนั้นมีความก้าวหน้ามาก จนบุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่อาจปรับตัวตามไม่ทัน ฉะนั้นหากบุคลากรมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้เต็มศักยภาพตามเทคโนโลยีที่มีแล้วนั้น องค์กรก็จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานลงได้ รวมถึงที่จะสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ที่สำคัญจะช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากวิธีการติดต่อสื่อสารแบบเก่าลงได้ ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่จะส่งถึงผู้รับได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้นระบบอินทราเน็ตจึงมีประโยชน์และความสำคัญจำเป็นอย่างมากต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

กลุ่มบริษัทธนาคาร ซึ่งมีบริษัทในเครือจำนวน 12 บริษัทซึ่งได้แก่ บริษัท พูนธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด บริษัท ธนชาติกฎหมายและประเมินราคา จำกัด บริษัท บริหารสินทรัพย์ NFS จำกัด บริษัท หลักทรัพย์ธนชาติ จำกัด บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด บริษัท บริหารสินทรัพย์ MAX จำกัด บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด บริษัท ธนชาติลิสซิ่ง 2000 จำกัด บริษัท ธนชาติแมนเนจเม้นท์ แอนด์เซอร์วิส จำกัด และบริษัท National Leasing จำกัด ได้นำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้เพื่อช่วยเป็นช่องทางสื่อสาร ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่าง องค์กร พนักงานในบริษัทต่าง ๆ และส่วนงานต่างๆ ของบริษัทในกลุ่มธนาคาร ตามอาคารสำนักงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. อาคารสำนักงานกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

อาคารเอ็มบีเคทาวเวอร์ อาคารกลาสเฮ้าส์ อโศก อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก อาคารต้นสน อาคารพญาไทพลาซ่า อาคาร Park Place อาคารเพลินจิต อาคารสยามดิศดัพเวอร์รี่

2. สาขาของธนาคาร รวมทั้งสิ้น 150 สาขา (ณ เดือน มิถุนายน 2550)

สาขาในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 81 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาค จำนวน 69 สาขา แบ่งเป็น ภาคกลาง 22 สาขา , ภาคเหนือ 14 สาขา , ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 13 สาขา และภาคใต้ 20 สาขา

เนื่องจากการใช้ระบบอินทราเน็ตของกลุ่มธนาคาร เริ่มใช้งานไปได้ระยะหนึ่งแล้วและได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ในเดือนมิถุนายน 2550 เพื่อสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่ายภายในองค์กร อันจะก่อให้เกิด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดรับกับวัตถุประสงค์หลักที่ทางธนาคารคาดหวังไว้ว่า เพื่อลดต้นทุนด้านต่าง ๆ และการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ดังนั้นการศึกษาว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้ระบบเครือข่ายภายในของธนาคารฯ จึงเป็นเรื่องที่

น่าสนใจของผู้วิจัยและฝ่ายงานผู้สร้างระบบเครือข่ายภายในองค์กร และยังเป็นการตรวจสอบด้วยว่าตรงกับวัตถุประสงค์ดังกล่าวหรือไม่ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงกลุ่มผู้ใช้งานของระบบอินทราเน็ตขององค์กรจากพนักงานทั้งหมดของบริษัทในกลุ่มธนาคาร แล้วพบว่ากลุ่มพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กร จะเป็นเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ของกลุ่มงานสนับสนุนซึ่งจะอยู่ประจำ ณ สำนักงานต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพนักงานกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีการใช้งานด้านข้อมูลข่าวสารของบริษัทมากกว่าสาขาของธนาคาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกวิจัยพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานซึ่งประจำอยู่ อาคารสำนักงานของบริษัทของกลุ่มธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจในการใช้งาน และจะได้้นำผลของการวิจัยนี้ไปปรับปรุงพัฒนาระบบอินทราเน็ตขององค์กรให้เหมาะสมต่อการใช้งาน และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานกลุ่มธนาคารในการใช้ระบบอินทราเน็ตขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบอินทราเน็ตของกลุ่มธนาคาร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มธนาคารต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตขององค์กร

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตของกลุ่มธนาคารในครั้งนี้ สามารถนำผลจากการวิจัยไปปรับปรุงระบบการทำงานของระบบอินทราเน็ตขององค์กรได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัทธนาคาร สำนักงานในอาคารต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,488 คน (ณ มิถุนายน 2550 ที่มา : สายทรัพยากรบุคคลกลาง) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนพนักงานแบ่งตามบริษัทในกลุ่มธนาคาร

ลำดับ	บริษัท	จำนวนพนักงาน (คน)
1	บริษัท ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	40
2	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	2,231
3	บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด	93
4	บริษัท ธนาคารพาณิชย์ จำกัด	32
5	บริษัท ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	173
6	บริษัท บริหารสินทรัพย์ NFS จำกัด	68
7	บริษัท หลักทรัพย์ธนาคาร จำกัด	335
8	บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนธนาคาร จำกัด (มหาชน)	129
9	บริษัท ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	41
10	บริษัท National Leasing จำกัด	8
11	บริษัท บริหารสินทรัพย์ MAX จำกัด	13
12	บริษัท ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 2000 จำกัด	30
รวม		3,488

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานกลุ่มธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร (Yamane, 1973 : 1088) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ เท่ากับ 359 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีก 41 ตัวอย่าง หรือ 11% เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

วิธีการเก็บตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของจำนวนพนักงานกลุ่มธนาคารแต่ละอาคารสำนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ตาราง 2 ตารางแสดงจำนวนพนักงานแบ่งตามอาคารสำนักงาน

อาคาร	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วน (คน)
อาคารเอ็มบีเคทาวเวอร์	1,703	195
อาคารกลาสเฮ้าส์ อโศก	525	60
อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก	367	42
อาคารต้นสน	282	32
อาคารพญาไทพลาซ่า	199	23
อาคาร Park Place ถนนสารสิน	258	30
อาคารเพลินจิต	129	15
อาคารสยามทาวเวอร์	25	3
รวม	3,488	400

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนที่กำหนด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรใน กลุ่มบริษัทขนาด โดยแบ่งออกเป็น

1.1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 สถานภาพ
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
- 1.1.5 ตำแหน่งงาน
- 1.1.6 อายุการทำงาน

1.2 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

1.2.1 ความถี่ จำนวนครั้งในการใช้ต่อสัปดาห์

1.2.2 ช่วงระยะเวลาการใช้งาน

1.2.3 ระยะเวลาการใช้งาน

1.2.4 ลักษณะงานที่ใช้

1.2.5 ระดับการใช้งานแต่ละระบบงาน (ด้านข้อมูลข่าวสาร การบริการส่วนกลาง ด้าน
สหนาการ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ)

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้งานด้านข้อมูลข่าวสาร การบริการส่วนกลาง
ด้านสหนาการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของระบบอินเทอร์เน็ต ของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงานกลุ่มธนาคาร** หมายถึง พนักงานบริษัทต่าง ๆ ในเครือธนาคาร จำนวน 12 บริษัท
ซึ่งเป็นบริษัทลูกของ ธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แก่ บริษัท ธนาคาร จำกัด (มหาชน) ธนาคาร
ธนาคาร จำกัด (มหาชน) บริษัท ธนาคารประกันภัย จำกัด บริษัท ธนาคารกฎหมายและประเมินราคา จำกัด
(มหาชน) บริษัท บริหารสินทรัพย์ NFS จำกัด บริษัท หลักทรัพย์ธนาคาร จำกัด บริษัท หลักทรัพย์จัดการ
กองทุนธนาคาร จำกัด (มหาชน) บริษัท ธนาคารโบรกเกอร์ จำกัด บริษัท บริหารสินทรัพย์ MAX จำกัด
บริษัท ธนาคารประกันชีวิต จำกัด บริษัท ธนาคารลิสซิ่ง 2000 จำกัด บริษัท ธนาคารแมนเนจเม้นท์แอนด์
เซอร์วิส จำกัด และบริษัท National Leasing จำกัด โดยแบ่งระดับพนักงาน ดังนี้

ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ระดับ ชก. – ชบ.

ระดับบริหารชั้นต้น ได้แก่ ระดับ บต.1 – บต. 2

ระดับบริหารชั้นกลาง ได้แก่ ระดับ บก.1 – บก. 3

2. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองให้บรรลุ วัตถุประสงค์
ในสิ่งที่ต้องการและสิ่งที่คาดหวังไว้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
ในเรื่องการใช้งานระบบต่าง ๆ คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการส่วนกลาง ด้านสหนาการ
และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. **อินทราเน็ต (Intranet)** หมายถึง ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นระบบเครือข่าย
ใช้คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ในการให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะมีลักษณะหน้าต่างและ
วิธีการใช้งานเหมือนกับอินเทอร์เน็ต (Internet)

4. **ข่าวสาร** หมายถึง ข่าวเด่นที่จัดทำโดยสำนักพัฒนาช่องทางธุรกิจ ซึ่งออกมาเพื่อให้พนักงาน
ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ประกาศคำสั่ง ระเบียบคำสั่งของบริษัทต่าง ๆ หนังสือมอบอำนาจ ความ

เคลื่อนไหวของหน่วยงานภายในองค์กร ความรู้เกี่ยวกับการเงินธนาคาร เศรษฐกิจ และข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

5. **เทคโนโลยีการสื่อสาร** หมายถึง ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารธนาคาร ความสามารถของการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และประสิทธิภาพของ เครือข่ายที่ใช้

6. **เครื่องมืออุปกรณ์** ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ (printer)

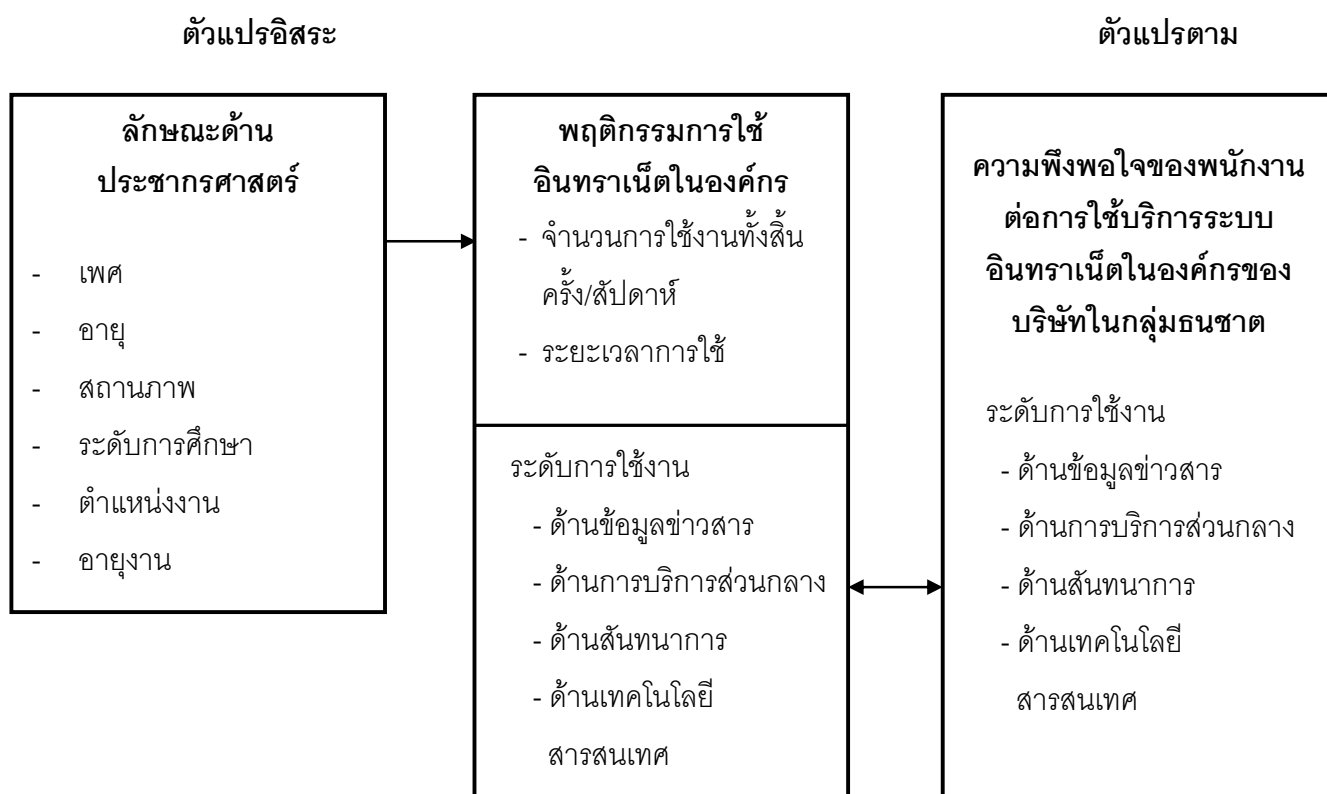
7. **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงานของธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) เจ้าหน้าที่ระดับ ชั้นกลาง และชั้นสูง ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ

8. **ผู้บริหาร** หมายถึง พนักงานธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งระดับบริหาร คือ ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการกลุ่มอาวุโส ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่าย

9. **พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต** หมายถึง การใช้ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากระบบงานต่าง ๆ ที่องค์กรได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานในองค์กรซึ่งในที่นี้ แยกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านจำนวนการใช้งาน ด้านระยะเวลาการใช้ และด้านระดับการใช้งาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรต่างกัน
2. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านจำนวนการใช้งานและระยะเวลาการใช้งาน
3. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านระดับการใช้งาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต
5. ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มชนชาติ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

แนวคิดทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์เชื่อว่า คนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ ดังนั้นนักวิชาการสื่อสารบางกลุ่มจึงเชื่อว่า พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่ม ประชากรย่อมจะมีกิจกรรมและการดำเนินชีวิต ตลอดจนการมีเวลาว่างต่างกัน

ปรมะ สตะเวทิน (ปรมะ สตะเวทิน, 2538: 112-118) กล่าวว่า การวิเคราะห์ผู้รับสารเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับสาร เพื่อวางแผนในการสื่อสารกับผู้รับสารซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมาก ในกรณีของการสื่อสารกลุ่มใหญ่และการสื่อสารมวลชนนั้นก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และอายุการทำงานซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. อายุ

จากการวิจัยทางจิตวิทยา พบว่า คนเราเมื่อมีอายุมากขึ้น โอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง นอกจากนั้นอายุยังเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด และพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่า คนที่มีอายุมาก สาเหตุที่ต่างกัน เนื่องมาจากคนที่ต่างวัยกันมีประสบการณ์ชีวิตแตกต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าเพื่อความบันเทิง ในการฟังวิทยุ เช่น คนที่มีอายุมากมักจะฟังรายการที่หนักๆ ไม่ค่อยฟังดนตรีสมัยใหม่

2. เพศ

การวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่อง ความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาท 3649 .ลักษณะของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวมักถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายให้เหตุผลและจดจำได้มากกว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้มากกว่าผู้หญิง และผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ ผู้ชายมักจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่นๆ แต่ไม่โทษตัวเอง

3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว การวิจัยทางนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร และสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมี วัฒนธรรมต่างกัน มีประสบการณ์ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมายที่ต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัวยอมรับมองโลกมีแนวความคิด อุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน

รายได้ นอกจากครอบครัว และอาชีพแล้ว รายได้ ตลอดจนเชื้อชาติก็มีบทบาทสำคัญต่อผู้รับสารด้วย รายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของคน ตลอดจนสามารถกำหนดความคิดของคนเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ และพฤติกรรมต่างๆ และคนต่างเชื้อชาติกันย่อมมี วัฒนธรรมย่อยของแต่ละเชื้อชาติที่คอยกำกับค่านิยม ทัศนคติ ความคิด พฤติกรรมของคนใน เชื้อชาติแตกต่างกัน

4. การศึกษา

คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ ต่างกันใจสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือความรู้ดี จะได้เปรียบอย่างมาก เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางหลายเรื่อง มีความเข้าใจสารได้ดี แต่มักเป็นคนไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ, โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น

5. ระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่งของบุคคลในองค์กร ซึ่งมีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลอาจทำให้เกิดความแตกต่างกันในการสื่อสาร บุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับ ข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีน3605 ำแหน่งภายในองค์กรต่ำ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ จึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ และตำแหน่งงานเป็นการบ่งบอกรายละเอียดของ

อำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งรวมทั้งระบุถึงวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละหน้าที่ด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ, 2545: 241)

6. อายุงาน

เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลานานๆ บุคคลนั้นจะเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน และยอมรับสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนที่ใช้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งต่างจากบุคคลทำงานเป็นระยะเวลาสั้นกว่า ที่มักจะไม่มีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ตลอดจนไม่ยอมรับสภาพ และกฎเกณฑ์ต่างๆ ภายในองค์กร และอายุงานหรือประสบการณ์ ประสบการณ์ในอดีตเป็นบทบาทที่สำคัญในการตัดสินใจผู้บริหารที่มีประสบการณ์โดยทั่วไปเชื่อถือว่าสิ่งต่างๆ จะสามารถบรรลุผลสำเร็จ และข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นถือว่าเป็นข้อแนะนำในอนาคต ทักษะคิดนี้เชื่อว่าประสบการณ์ที่มากขึ้นของผู้บริหารทำให้เขามีความสามารถมากขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ, 2545: 285)

เมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาความสามารถและมีประสบการณ์ในงานมากขึ้นแต่ความสามารถของพนักงานในการตีความสารที่ได้รับในแง่ของพนักงานหน่วยงานอื่นๆ กลับลดลงเนื่องจากพนักงานจะยึดติดกับความนึกคิดที่เกิดขึ้นจากการทำงานในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นตัว กีดขวางการทำความเข้าใจของพนักงานในหน่วยงานอื่น สภาพการณ์เช่นนี้ได้เกิดขึ้น และกระจายไปทั่วทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน และทั่วทุกระดับสายงานการบังคับบัญชา (นิชดา เตรียมชัยศรี, 2542: 16)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior นี้ อธิบายความหมายได้สังเขปว่า คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้จากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูป คล้อยตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และหรือต่อสิ่งภายนอก เช่น หน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็ได้

มุกดา สุขสมาน (2528 : 81) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม เป็นการกระทำ หรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิต ที่มีต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อการอยู่รอดของชีวิตเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมมนุษย์ ยังเกิดความต้องการทางจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการเหล่านี้ เนื่องมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เอง

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 55) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม การเกิดพฤติกรรมมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดความต้องการ (Needs) แล้ว

เกิดความตึงเครียด (Tension) และเกิดแรงกระตุ้น (Drive) แล้วยังได้รับอิทธิพลเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ (Learning) และกระบวนการความเข้าใจของผู้รับข่าวสาร (Cognitive processes)

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

ทฤษฎีเสริมแรง

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theories) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่า ผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอดีต (Rue and Byars. 2000 : 450) หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่ง กับผลของพฤติกรรมนั้น หรือหมายถึง กระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต B.F. Skinner นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) ซึ่งเขาคิดว่าแต่ละบุคคลจะได้รับการจูงใจ โดยการออกแบบที่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ส่วนการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement)

กฎของผลกระทบ (Law of Effect) เป็นทฤษฎีที่กำหนดโดย Edward Thorndike ในปี ค.ศ. 1911 ซึ่งระบุว่าพฤติกรรมกำหนดตามผลลัพธ์เชิงบวก (ที่พอใจ) ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมซ้ำ (Bateman and Snell. 1999 : G-3) หรือเป็นการเกิดพฤติกรรมซ้ำซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจในผลลัพธ์ แต่ถ้าผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจ เขาก็จะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิม

องค์ประกอบของพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์ มีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้

1. เป้าหมาย หรือความมุ่งหมาย (Goal) หรือ วัตถุประสงค์ หรือความต้องการซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม เช่น ความต้องการมีหน้ามีตาในสังคม
2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ และความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ
3. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง ลู่ทางหรือโอกาส หรือเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ
4. การแปลความความหมาย (Interpretation) เป็นการพิจารณาลู่ทาง หรือสถานการณ์ เพื่อ

เลือกหาวิธีที่คิดจะสนองความต้องการให้เป็นที่พอใจมากที่สุด

5. การตอบสนอง (Response) คือ การดำเนินการทำกิจกรรมตามมีตัดสินใจเลือกสรรแล้ว

6. ผลรับที่ตามมา (Consequence) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมนั้น ซึ่งอาจได้ผลตรงกันกับที่คาดไว้ (Confirm) หรือตรงข้ามกับที่คิดหวังไว้ (Contradict) ก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ จึงต้องกลับไปแปลความหมายใหม่ เพื่อเลือกวิธีที่จะตอบสนองความต้องการได้ แต่เห็นว่าเป้าประสงค์นั้นมันเกิดความสามารถ ก็ต้องยอมละเลิกความต้องการนั้นไปเสีย

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) เป็นพฤติกรรมความพร้อมที่เกิดขึ้น โดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นตามเผ่าพันธุ์ และวงจรของชีวิต

2.2 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่มีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้น (Learned) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้

3. พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกของอินทรีย์

3.1 พฤติกรรมทางกาย (Physiological Activities) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ด้วยแขน หรือขา การปรับเปลี่ยนอิริยาบถของร่างกาย การพยักหน้า การไคร้ตัว เป็นต้น

3.2 พฤติกรรมทางจิตใจ (Psychological Activities) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับความคิด ความเข้าใจ หรือเกิดอารมณ์ เป็นต้น

4. พิจารณาจากการทำงานของระบบประสาท

4.1 พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และสั่งการด้วยสมองจึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามที่ต้องการ

4.2 พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) เป็นพฤติกรรมการทำงานของระบบอินทรีย์ที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น กิริยาสะท้อน สัญชาตญาณ และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

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 มีความเข้มมาก และมีการแอบแฝง การวัดพฤติกรรมเช่นนี้สามารถวัดได้ เนื่องจากการวัดเชิงปริมาณ (Quantity) ของการเกิดพฤติกรรม จำนวนครั้งของพฤติกรรม (Number) พลังงานที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม (Energy) และระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม (Duration of Time)

2. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้เครื่องมือทางจิตวิทยา พฤติกรรมที่มีความซับซ้อน ซึ่งต้องการวัดทางด้านความคิด และจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การตรวจวัดเชาว์ปัญญา ค่านิยม เจตคติ ความสนใจและความถนัด เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจวัดพฤติกรรมที่เกิดจากการผสมผสานกัน เช่น การตรวจวัดบุคลิกภาพ การตรวจวัดสุขภาพจิต พฤติกรรมที่ซับซ้อนเหล่านี้ ไม่สามารถตรวจวัดได้ด้วยการสังเกตแต่เพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องใช้การตรวจวัดทางจิตวิทยา ซึ่งปัจจุบันได้มีการสร้างเครื่องมือในการตรวจวัดไว้หลายประเภท เช่น แบบทดสอบ วัสดุอุปกรณ์ในการทดสอบ ตลอดจนมีการจัดระเบียบ และวิธีการในการตรวจวัดอย่างมีระบบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral Determinants)

ลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อ (Belief) หมายถึง การที่บุคคลคิดว่าการกระทำบางอย่าง หรือปรากฏการณ์บางอย่างหรือสิ่งของบางอย่าง หรือคุณสมบัติของสิ่งของ หรือของบุคคลบางอย่างมีอยู่จริง หรือเกิดขึ้นจริง กล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอาจจะดีในแง่ของข้อเท็จจริง คือ เขาคิดว่าข้อเท็จจริงเป็นเช่นนั้น ซึ่งความคิดนี้อาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นคือ ความเชื่อของเขา

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

3. **ทัศนคติ หรือเจตคติ (Attitude)** ทัศนคติเป็นแนวโน้ม หรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทัศนคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกายต่างกัน แต่วยังไม่ได้ออกกำลังทางกายเท่านั้นเอง ทัศนคติแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่ทัศนคติได้กำหนดเวลาที่แสดงพฤติกรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนด เวลา ปริมาณของพฤติกรรมนั้น เรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นผู้วางแนว หรือทิศทางให้แรงจูงใจ และแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

4. **บุคลิกภาพ (Personality)** เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) มาอธิบายหลักของทฤษฎีนี้พบว่า คนหรือสัตว์ก็ทำตามถ้าพฤติกรรมได้นำมาซึ่งรางวัล (Reward of Reinforcement) สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างนั้นจะต้องมีแนวโน้ม พฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาส แต่ถ้าพฤติกรรมได้นำมาซึ่งการลงโทษ (Punishment) สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีก

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พฤติกรรม เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ (Mentally and Physically) และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ด้านลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคนก็คือ ความเชื่อ (Belief) ค่านิยม (Value) ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) ส่วนกระบวนการอื่น ๆ ทางสังคม ซึ่งไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์ สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล และไม่ใช่มบุคคล ซึ่งอยู่ในสถานะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต จึงนำปัจจัยเรื่อง พฤติกรรมที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) เป็นการศึกษาความแตกต่างอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความถี่ หรือปริมาณการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาเป็นตัวแปรที่ทำการศึกษาว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอย่างไร

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า satisfaction โดยได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

เวयरช์ และ คูนท์ซ์ (Wehrich and Koontz. 1993 : 465) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความพอใจ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการจูงใจเป็นสิ่งเร้า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจ

มอร์ส กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะทำให้เกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

Gilmer (1996 : 2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2525 : 108) กล่าวว่า มีปัจจัยเป็นจำนวนมากที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พอใจในงาน 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

อเอย์ และ แอนเดอร์สันเซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542 ; อ้างอิงจาก Aday & Andersen. 1975 : 4) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

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

สร้อยตระกูล ติวยานนท์ (2542 : 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่า เรื่องความพึงพอใจในงานนี้ เป็นเรื่องทัศนคติ หรือเจตคติโดยตรง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้า คาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจอย่างมากแต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้จะมากหรือน้อย

ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) เป็นผลที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับ สินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการ เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรจะต้องแยกแยะตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ให้ได้โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าหลัก ๆ ซึ่งจะทำให้ องค์กรสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ ความต้องการดังกล่าวมักจะเกี่ยวข้องกับ ราคา คุณภาพ การส่งมอบ และการบริการ เป็นต้น

วารุณี ตันติวงศ์วานิช และคณะ (2546: 7) กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) ขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวังไว้ ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นั้น ในทางตรงข้ามกันหากประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกพอใจหรือประทับใจ

คอดเลอร์ (ปทุมวดี แสงสุข. 2547) กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) ขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวังไว้ ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นั้น ในทางตรงข้ามกันหากประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกพอใจหรือประทับใจ ได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร นักวิชาการ การสื่อสารได้สร้างแนวคำถาม

เพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (ปทุมวดี แสงสุข, 2547)

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

2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ระดับความ พึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รับ จึงมีความสำคัญต่อ แนวความคิดของ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย สิ่งต่าง ๆ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการ เปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การ ได้รับการบอกกล่าว เปลี่ยนแปลง มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์กร

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกรายการและเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่า สื่อกลางของ องค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ ถ้อยคำ ดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันทั่วที่ ปัจจัยเหล่านี้มี ผลกระทบต่อ ความพึงพอใจ3651 .จของบุคคลต่อการสื่อสารในองค์กร

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การ ติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการ อภิปราย และการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น มักจะเป็น ข่าวสารในเรื่องต่อไปนี้ (ปทุมวดี แสงสุข, 2547)

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการ ผลของ การบริการ และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข่าวสารทะนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่นตามกฎหมายที่องค์กรได้วางไว้

3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวการสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ข่าวการแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นข่าวจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น

4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เป็นข่าวสารที่บุคลากรควรจะได้รับทราบและแสดงความคิดเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความ พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น จะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากร โดยข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กร จะต้องกระจาย หรือ หมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร ในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการ และการชี้แนะ (เสนีย์ เขตสกุล, 2547 : 11)

การวัดความพึงพอใจ

งานวิจัยจำเป็นต้องเชื่อมโยงข้อมูลกับแนวคิด โดยเฉพาะการสร้างมาตรวัดความพึงพอใจ การสร้างมาตรวัด หมายถึง กระบวนการที่เปลี่ยนตัวแปรและข้อมูลทางสถิติ กระบวนการสร้างมาตรวัดนี้มีความสำคัญมากต่อการกำหนดคุณภาพของการวิจัย หากสร้างมาตรวัดไม่ดี ผลที่ได้จากการวิจัยก็ย่อมบกพร่อง

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อดึงดูดการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถาม ดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

พรณรักษ์ ทองไพบูลย์ (2544) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐ โดยทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้จะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีคุณลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (quantity at the right geographical location) Millet กล่าวว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานหรือถือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ปทุมวดี แสงสุข (2547) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า เป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับว่าสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลากรภายในองค์กรหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคลากรได้รับสอดคล้องกับความต้องการ บุคลากรขององค์กรก็จะเกิดความพึงพอใจในการ

ติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่มีอยู่ภายในองค์กรจึงนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์กรแล้ว ยังเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถนำไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจและการสร้าง เป้าหมายขององค์กร

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

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและการ สังเกตการณ์รอบตัว เพื่อที่จะได้รู้ว่าอะไรกำลังจะเกิดขึ้น เพื่อให้ทันเหตุการณ์ เพื่อทันสมัยและ เรียนรู้
2. เพื่อต้องการคำแนะนำ (guidance) ในการปฏิบัติตนให้ถูกต้อง และช่วยในการ ตัดสินใจแต่ละวัน เพื่อความอยู่รอดในระบบสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่
3. นำไปใช้ในการสนทนา (anticipated communication)
4. เพื่อความตื่นเต้น (excitement) เพื่อสร้างความรู้สึกว่าได้อยู่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นอยู่
5. เพื่อเสริมความคิดเห็น (reinforcement) ช่วยเสริมความคิดเห็นให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว
6. เพื่อความบันเทิง (entertainment) รวมทั้งต้องการผ่อนคลายอารมณ์ (emotional release)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารสามารถประยุกต์เข้าไปในการบริหารจัดการทุกขั้นตอนและมีความสำคัญต่อหน้าที่ในการนำ (leading) ด้วย การติดต่อ สื่อสาร หมายถึง การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร (sender) ไปยังผู้รับสาร (receiver) ด้วยข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเข้าใจ จากคำจำกัดความนี้ต่อมาได้กลายมาเป็นพื้นฐานในการกำหนด รูปแบบของกระบวนการติดต่อสื่อสารซึ่งจะเน้นที่ผู้ส่งข่าวสาร การส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร โดยรูปแบบนี้จะพิจารณาเสียงรบกวน (noise) ซึ่งเข้ามาสอดแทรกการติดต่อสื่อสารที่โดยรวมทั้ง ข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น ในปัจจุบันนอกจากจะต้องพิจารณาถึงวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลแล้ว ยังต้องให้เกิดประสิทธิภาพอีกด้วย กล่าวคือ ทำให้ต้นทุนการ ติดต่อสื่อสารต่ำที่สุดนั่นเอง

นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารในกิจการอาจมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำที่เอื้อประโยชน์กับ สถานภาพของกิจการ การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นต่อหน้าที่งานภายในกิจการ เพราะว่าการติดต่อสื่อสารได้รวมกิจการด้านการจัดการไว้ทั้งหมด การติดต่อ สื่อสารจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผล ดังนี้

1. การกำหนดและการเผยแพร่เป้าหมายของกิจการ
2. การพัฒนาแผนเพื่อความสำเร็จของกิจการ
3. การจัดระบบของคนและทรัพยากรอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด

4. การคัดเลือก การพัฒนา และการประเมินผลสมาชิกขององค์กร
5. การนำ การสั่งการ การจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่บุคคลเกิดความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือ

เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

โทมัสและเอิร์ล (Thomas & Earl, 1995:88) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการ

ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงดังต่อไปนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538:17)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
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 ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง 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 และค้นหาความต้องการของลูกค้าโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า บริษัทที่ยึดปรัชญาหรือแนวความคิดทางการตลาด (Marketing Concept) ที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้าจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงคือ

1. การสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือการเพิ่มบริการและจุดเด่นของสินค้า ซึ่งจะมีผลทำให้กำไรของบริษัทลดลง
2. บริษัทจะต้องสามารถสร้างกำไรโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น ลงทุนในการผลิตมากขึ้นหรือ มีการวิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์ (R&D) เหล่านี้ถือว่ามีผลกระทบทั้งรายได้ของบริษัทและต้นทุนของสินค้า
3. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น พนักงาน ผู้ขายปัจจัยการผลิตและคนกลาง การเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของคนเหล่านี้ด้วย

วิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ธุรกิจนิยมใช้ ได้แก่ ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ ธุรกิจเหล่านี้ จะจัดเตรียมกล่องรับความคิดเห็นจากลูกค้า

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) ในกรณีนี้จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งดีกว่าวิธีแรกที่มีกพบปัญหาว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือและมักเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากผู้ขายรายอื่นแทน เป็นผลให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้าไป เครื่องมือที่นิยมใช้มากคือ การวิจัยตลาด วิธีนี้บริษัทจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า เทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้

1. การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Rating Customer Satisfaction) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง

2. การถามว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่อย่างไร
3. การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และเสนอแนะประเด็นต่างๆที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ของลูกค้า (Problem Analysis)
4. เป็นการถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่าเป็นการให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Product Performance Rating) วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์
5. เป็นการสำรวจความตั้งใจในการตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้า (Repurchase Intention)
6. การเลือกซื้อโดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย (Ghost Shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่ง รวมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัท
7. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น เพื่อทราบถึงสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงเกินไป บริการไม่ดีพอ ผลิตภัณฑ์ไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจจะศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี สามารถสรุปได้ว่า "ความพึงพอใจ" หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกในด้านบวกหรือทัศนคติที่ดี เป็นความประทับใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจต่างๆที่มีจากสินค้าผลิตภัณฑ์ การกระทำของตัวบุคคล และบริการต่างๆ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล ในแนวทางที่พึงประสงค์ ดังนั้นหากเราสามารถเข้าใจความต้องการ แนวคิด และความคาดหวังจากนักลงทุนรายย่อยก็สามารถนำมาเป็นแนวทางให้แก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลไปทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation – Hygiene Theory) หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ

ซีริวรณ์ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 174 - 175) กล่าวถึงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two – factor theory) ว่า ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950 – 1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ.1960 – 1969 ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

- (1) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
- (2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

หรืออาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น

(2) ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfies) การเสนอปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีในทัศนะของ Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น

ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยบำรุงรักษา
➤ ความสำเร็จในการทำงาน	➤ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร
➤ การยอมรับนับถือ	➤ วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุม
➤ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	➤ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
➤ ความรับผิดชอบในงาน	➤ ค่าจ้างและผลตอบแทน
➤ ความก้าวหน้าในอาชีพ	➤ สภาพภาพในการทำงาน
➤ ความเจริญเติบโตขององค์กร	➤ ความปลอดภัยในการทำงาน

(ที่มา: Herzberg, อ้างถึงใน ญัฐรุพันธ์ เจริญนันท์ และจิตยาพร เสมอใจ 2547: 190)

แนวความคิดของ Herzberg ได้รับความสนใจและกระตุ้นการศึกษาด้านการจูงใจและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการบำรุงรักษาให้คนที่มีความสามารถอยู่ร่วมงานกับองค์กร และกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพและการบริหารงานภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Herzberg ได้รับการวิจารณ์ว่ากลุ่มตัวอย่างมีปริมาณและความหลากหลายที่น้อย ทำให้ไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เป็นสากล (Universal) ได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามผลจากการเก็บข้อมูลและการศึกษาในระดับนานาชาติในสมัยต่อมาก็มักจะสนับสนุนข้อสรุปของ Herzberg เสมอ ทำให้ทฤษฎีของเขาได้รับการยอมรับและนำไปประยุกต์ในการบริหารงานมาจนถึงปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของ Maslow กับ Herzberg พบว่าทฤษฎีของ Maslow จะเน้นผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก คือ เมื่อความต้องการได้รับการบำบัดแล้วก็จะพอใจในงาน ส่วนทฤษฎีของ Herzberg จะเน้นสร้างบรรยากาศในการทำงานและการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่ง ทั้ง 2 ทฤษฎีมุ่งสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ปฏิบัติงานและช่วยเสริมสร้างความรู้สึผูกพัน (Commitment) ต่อองค์กรเหมือนกัน

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550: 177- 178) กล่าวถึง ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor ว่า การจูงใจพนักงานให้ทำงานขึ้นอยู่กับเจตคติที่ผู้บริหารมีต่อพนักงาน โดยเขาสังเกตเห็นว่า ผู้บริหารจะมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน McGregor จึงได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ โดยตั้งเป็น ทฤษฎี เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ข้อสมมุติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี X มีดังนี้

1. บุคคลทั่วไปไม่ชอบทำงาน และมักจะหลีกเลี่ยงการทำงานเท่าที่สามารถจะทำได้
2. ด้วยเหตุที่บุคคลไม่ชอบทำงาน บุคคลส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม มีการ ช่มชู้ และการลงโทษ เพื่อให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายขององค์กร
3. บุคคลโดยทั่วไปชอบที่จะได้รับการชี้แนะ หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยาน น้อย แต่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

ข้อสมมุติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี Y มีดังนี้

1. โดยทั่วไปบุคคลจะให้ความร่วมมือ สนับสนุนมีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และมักจะปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนด
2. บุคคลทั่วไปไม่ใช่คนที่มีความเกียจคร้าน หรือไร้ใจไม่ได้
3. บุคคลทั่วไปมีความสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเอง ถ้า หากได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง ดังนั้น การควบคุมหรือการลงโทษ จึงไม่ใช่วิธีที่จะทำให้ บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. บุคคลโดยทั่วไป ไม่เพียงแต่มีความรับผิดชอบเท่านั้น แต่จะแสวงหาความรับผิดชอบ และ จะพยายามพัฒนาวิธีการทำงานหรือพัฒนาตัวเองอยู่เสมอภายใต้สภาวะการณ์ที่เหมาะสม

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎี X และ Y ทางด้านความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องมีสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ ในการใช้วิธีการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาว่าเป็นทฤษฎี X หรือ Y การสร้างความผูกพันต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยให้ผลตอบแทนหรือรางวัลตามความสำเร็จของผลงานของแต่ละบุคคล จะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดผลการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ดีจะมีความหมายและสำคัญต่อพนักงานมากที่สุด คือ ความพอใจที่คนอื่นเห็นความสำคัญ และยินดีกับความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ ประกอบกับการที่เขาหรือเธอสามารถบรรลุถึงเป้าหมายหรือความสำเร็จสมหวังในชีวิต

ฉะนั้น หน้าที่สำคัญของฝ่ายบริหารต้องตระหนักถึงศักยภาพที่มีในตัวพนักงานในองค์กร โดยอาศัยการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสม และวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตัวเองควบคู่ไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร

4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต

ความหมายของอินทราเน็ต

อินทราเน็ต คือ เครือข่ายส่วนตัวที่ใช้ซอฟต์แวร์อินเทอร์เน็ต และโปรโตคอลทีซีพีไอพี (TCP/IP) แท้จริงแล้ว อินทราเน็ตก็คืออินเทอร์เน็ตของส่วนตัวขององค์กร หรือกลุ่มส่วนตัวของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะนั่นเอง อินทราเน็ตถูกส่งไว้มาก่อนสำหรับใช้งานโดยบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ใช้เครือข่ายเท่านั้น หลายบริษัทใช้อินทราเน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงานโดยจัดตั้งเป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ภายในเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงสารสนเทศขององค์กรได้อย่างง่ายดาย อินทราเน็ตจัดเป็นช่องทางที่มีประโยชน์เพื่อการส่งมอบแอปพลิเคชัน อีกด้วยหากว่าการจราจรสื่อสารถูกกำหนดให้สามารถเข้าถึงได้เฉพาะแลนหรือแวน คู่ค้าสำคัญ และซัพพลายเออร์ ก็จะถือว่าเป็นส่วนเพิ่มขยายของอินทราเน็ตได้เป็นอย่างดี โมเดลที่ช่วยขยายขอบเขตของอินทราเน็ตเรียกว่า เอ็กทราเน็ต (extranet) (ปทุมวดี แสงสุข. 2547)

ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตนี้สื่อสารกันผ่านระบบ LAN (local area network) จะเป็นเครือข่ายซึ่งอุปกรณ์ทั้งหมดเชื่อมโยงถึงกัน ด้วยความเร็วสูงผ่านสาย fiber optic ซึ่งจะใช้ โปรโตคอล TCP/IP (transmission control protocol internet protocol) เป็นติดต่อสื่อสารภายในระหว่างกัน นอกจากนี้ยังทำงานด้วยระบบ World Wide Web และโปรแกรมบราวเซอร์ในการแสดงข้อมูลข่าวสารรวมทั้ง e-mail สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรในองค์กร รวมทั้งอาจมีระบบ newsgroup เพื่อใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคลากร

ในกรณีที่มีการเชื่อมโยงต่อระบบอินเทอร์เน็ตจะต้องมีระบบ fire wall ซึ่งเป็นระบบ ป้องกันอันตรายจากผู้ที่ไม่หวังดีที่ติดต่อเข้ามาจากอินเทอร์เน็ต โดยระบบ fire wall จะช่วย กั้นกรองให้ผู้ที่ไม่ได้ใช้งานได้เฉพาะบริการและพื้นที่ในส่วนที่อนุญาตไว้เท่านั้น รวมทั้งช่วย ป้องกันนักเจาะระบบ (hacker) ที่ จะทำการขโมยหรือทำลายข้อมูลในระบบเครือข่ายขององค์กรด้วย (ปทุมวดี แสงสุข, 2547)

การให้บริการในอินเทอร์เน็ต เครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการข้อมูลข่าวสารและบทความด้าน ต่างๆ หลากหลายนอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่าง กว้างขวางสามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้คือ (นิชดา เตรีมชัยศรี, 2542 : 2)

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) เป็นการรับส่งข้อความที่มีขึ้น คล้ายกับการส่ง จดหมายทางไปรษณีย์แต่เป็นระบบอัตโนมัติผ่านทางคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออยู่กับระบบเครือข่ายใน ปัจจุบันสามารถฝากเสียงผ่านไปได้ด้วยหากมีลำโพงและไมโครโฟนในคอมพิวเตอร์ (voice mail)
2. โอนถ่ายแฟ้มข้อมูล FTP (file transfer protocol) แฟ้มข้อมูลและโปรแกรมต่างๆ เป็นบริการ สำคัญอีกประเภทหนึ่งในอินเทอร์เน็ตที่โอนถ่ายแฟ้มข้อมูลจากเครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่งได้อย่าง ง่ายดายมีทั้งข้อมูลทั่วไป ข่าวสารประจำวัน บทความรวมถึงโปรแกรมบนเครื่องต่างๆ
3. การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์อื่นๆในระบบ เครือข่ายแม้ว่าจะอยู่ห่างไกลก็ตาม ซึ่งคอมพิวเตอร์นั้นมีโปรแกรมทำงานนอกเหนือไปจากเครื่องที่ตนใช้อยู่ ก็สามารถใช้เรียกโปรแกรมเหล่านั้นมาทำงานบนเครื่องของตนได้โดยไม่ต้องเดินทางไปเครื่องนั้น
4. การบริการกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (electronic bulletin boards services) กระดานข่าว อิเล็กทรอนิกส์จะเป็นบริการแลกเปลี่ยนข่าวสารรวมทั้งแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าวของกลุ่มแบบ อิเล็กทรอนิกส์ ผู้สนใจสามารถเข้ามาชมและฝากข้อความไว้ได้ ทำให้ข่าวสารสามารถแลกเปลี่ยนกันได้ อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง

ปัจจัยระบบอินเทอร์เน็ต

1. เทคโนโลยีการสื่อสารเทคโนโลยี (ปทุมวดี แสงสุข, 2547) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่จะเป็นส่วนเชื่อมองค์ประกอบของภาครับ ภาคประมวลผลและ ภาคแสดงผลให้ติดต่อสื่อสาร กันได้เครื่องมือเหล่านี้ได้แก่เครื่องมือทางการสื่อสารโทรคมนาคม เช่นโทรศัพท์ในสำนักงาน โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบวงจรมี (cellular mobile telephone) โทรศัพท์เคลื่อนที่ดิจิตอล วิทยู โทรศัพท์ วิทยู ติดตามตัว (pager) เครื่องโทรสาร (facsimile machine/fax) เครื่องโทรพิมพ์/เทเล็กซ์ (teletype/telex) เครื่องโทรภาพ เครื่องเทเลเท็กซ์ (teletex) และระบบการ สื่อสารและเครือข่ายที่เป็นส่วนเชื่อมในการ แลกเปลี่ยนรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบข้อมูล “ดิจิตอล” เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ดิจิตอลเครือข่าย

ประมวลผลร่วมระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม ระบบสื่อสารเคเบิลใยแก้ว (fiber optic system) แฟกซ์โมเด็ม รวมถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบแลน (LAN-local area network) ระบบแวน (WAN-wide area network) เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (internet) เป็นต้น ซึ่งระดับของอุปกรณ์ตัวกลางที่ใช้มีหลายรูปแบบทั้งผ่านสายและไร้สาย เช่น คลื่น แม่เหล็กไฟฟ้าสายลวดทองแดง สายใยแก้วนำแสง

2 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย

2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นอุปกรณ์ที่สำคัญมากสำหรับงานสำนักงาน เพราะสามารถนำมาใช้ระบบข้อมูล เช่น การรวบรวม การจัดเก็บ การปรับปรุง แก้ไข การตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์มีหน่วยความจำในการ จัดจำข้อมูลและคำสั่งต่าง ๆ ได้ทำงานตามโปรแกรมที่ป้อนเข้าไป และเรียกใช้ข้อมูลได้ทันที

2.2 เครื่องพิมพ์ (printer) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้คู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการพิมพ์ข่าวสาร ข้อมูลและผลลัพธ์ต่าง ๆ พิมพ์ได้ทั้งรูปภาพ กราฟฟิค ลายเส้น และพิมพ์ซ้ำไปมาได้ สามารถพิมพ์ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ปทุมวดี แสงสุข, 2547)

เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นระบบเปิดกว้างสำหรับทุกคน แต่ระบบอินทราเน็ต (intranet) เป็นระบบปิดที่ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้งานได้โดยมี ไฟร์วอลล์ (firewall) ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยจะตรวจสอบและไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกองค์กรผ่านเข้ามายังระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรได้ ไฟร์วอลล์ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่วางกั้นกลางระหว่างจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายภายในองค์กรและระบบเครือข่ายภายนอกองค์กรซึ่งรวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ตด้วย ไฟร์วอลล์ถูกออกแบบมาสำหรับการดักจับข้อมูลที่ส่งผ่านระหว่างระบบเครือข่ายทั้งสอง ตรวจสอบภาพโครงสร้างข้อมูล และทำลายข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าสู่ภายในระบบองค์กรสามารถนำระบบอินทราเน็ตไปพัฒนาใช้งานได้ โดยไม่จำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์ชุดใหม่ เนื่องจากระบบนี้สามารถทำงานบนระบบเครือข่ายในการนำเสนอข้อมูลร่วมกับเว็บเบราว์เซอร์และเว็บเซิร์ฟเวอร์ทำงานบนโพรโตคอลทีซีพี/ไอพีโดยมีไฟร์วอลล์เป็นยามรักษาการณ์ (ปทุมวดี แสงสุข, 2547)

การทำงานของอินทราเน็ต

การทำงานของอินทราเน็ตจะมีความเร็วสูงกว่าอินเทอร์เน็ต เพราะอาศัยระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ที่มีอัตราการโอนย้ายข้อมูลสูงกว่าสายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมาก ทำให้เบราว์เซอร์สามารถโอนย้ายข้อมูลที่ประกอบด้วยภาพ เสียง ภาพยนตร์ ได้อย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลให้การ

กระจายข้อมูลภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อินเทอร์เน็ตใช้เน็ตเวิร์กและเทคโนโลยี TCP/IP (transmission control protocol / internet protocol) ซึ่งเป็น ข้อกำหนดเกี่ยวกับรูปแบบการเชื่อมโยงในเครือข่าย (networking protocol) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็น กฎเกณฑ์ให้เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานร่วมกันในลักษณะของระบบเปิด (open system) คือ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ชนิดใดหรือระบบใดก็ตาม จะสามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ และเป็นการกำหนดรูปแบบการสื่อสารระหว่างซอฟต์แวร์ การจัดการอินทรีย์ข้อมูล การแสดงสถานะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่บนเครือข่ายตลอดจนกฎระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดให้ทำเมื่อเกิดความผิดพลาด หรือต้องทำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด โดยที่ TCP จะเป็น ตัวแตกข้อมูลออกมาเป็นแพ็กเก็ตและประกอบข้อมูลกลับคืนตามเดิม ในขณะที่ IP เป็นตัวที่ช่วยสร้างความมั่นใจว่าแพ็กเก็ตจะถูกส่งไปยังปลายทางที่ถูกต้อง แต่เน็ตเวิร์กและการบริการเหล่านี้จะใช้ได้เฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น นอกจากนั้นอินเทอร์เน็ตจะถูกแยกออกจากระบบอินเทอร์เน็ตด้วยไฟร์วอลล์ (firewall) ซึ่งเป็นส่วนผสมระหว่างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สำหรับป้องกันไม่ให้ผู้ที่มิได้รับอนุญาตผ่านเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้ พนักงานซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรนั้นสามารถเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตและใช้บริการต่าง ๆ ได้ แต่ผู้บุกรุกจะถูกกันออกไปโดย firewall นี้ (ปทุมวดี แสงสุข, 2547)

ลักษณะขององค์กรที่เหมาะสมกับการใช้อินเทอร์เน็ต

ลักษณะขององค์กรที่เหมาะสมกับการใช้อินเทอร์เน็ต คือ

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

ประโยชน์ของการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น มีประโยชน์ดังนี้ (ปทุมวดี แสงสุข, 2547)

1. ช่วยในการติดต่อสื่อสารขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพการจัดทำแผนแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสารให้ทราบได้ง่าย และรวดเร็ว เนื่องจากเจ้าของข้อมูลสามารถ ปรับปรุงข้อมูลของตนให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา ในขณะที่ผู้ที่ต้องการข้อมูลก็สามารถเรียกดูข้อมูลล่าสุดได้จากเจ้าของโดยตรงในเวลาที่ต้องการ ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วตามที่ต้องการ อีกทั้งไม่ต้องเสียเวลาในการขอข้อมูลอีก

ด้วยเอื้ออำนวยสำหรับการติดต่อระหว่างสาขาต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งอยู่กระจายในหลายเขตพื้นที่ เอื้ออำนวยต่อการติดต่อระหว่างสาขาองค์กรและลูกจ้างขององค์กร

2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการจัดหาซอฟต์แวร์ กล่าวคือ ในการจัดหาซอฟต์แวร์ของอินเทอร์เน็ตนั้น จะมีราคาถูกกว่าและใช้งานง่ายกว่าซอฟต์แวร์ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และบางครั้งสามารถหาได้ฟรี เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อโดยสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่ามาเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั้งนี้ HTTP ทำงานได้กับคอมพิวเตอร์ระบบต่าง ๆ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่มีระบบปฏิบัติงาน ต่างกันเข้าเป็นระบบเดียวกันได้ง่าย ซึ่งองค์กรสามารถเลือกให้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องการได้อย่างอิสระ ไม่ผูกติดกับคอมพิวเตอร์ระบบใดเพียงระบบเดียว จึงทำให้องค์กรสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาใช้ใหม่ได้ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ เพื่อให้เหมาะกับโปรแกรมการใช้งาน และนอกจากนี้องค์กรที่มีระบบเครือข่าย เช่น ระบบ lan อยู่แล้วสามารถใช้เครือข่ายที่มีอยู่ได้ โดยไม่ต้องลงทุนอะไรเพิ่มเติมมากนัก เพียงแต่ติดตั้งโปรแกรมบราวเซอร์ซึ่งสามารถหาได้ง่ายและราคาถูกหรืออาจหาได้ฟรี ซึ่งส่วนที่จะลงทุนเพิ่มก็คือ ส่วนของฮาร์ดแวร์ สำหรับสร้างเป็น web server ช่วยลดต้นทุนในการผลิตและการบริการต่าง ๆ ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลไม่ จำเป็นต้องเก็บข้อมูลในรูปของเอกสาร ซึ่งทำให้เปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ หรือแม้แต่แผ่นดิสก์ที่เก็บข้อมูล ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่าง ๆ พนักงานสามาร 3617 .ารถเรียนรู้ได้จากโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้บรรจุไว้ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

3. ช่วยประหยัด เวลาสามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว มีบริการต่าง ๆ เช่น e-mail กระดานข่าว ช่วยประหยัดเวลาทั้งผู้สอบถามและผู้ตอบ และสามารถประหยัดเวลาของฝ่ายบริหารอีกด้วย ไม่ต้องชี้แจงในเรื่องนโยบายต่าง ๆ ซึ่งสามารถใส่ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนี้ ข้อมูลบางอย่างที่เป็นปัญหาและต้องการตอบปัญหาแก่บุคคลภายนอก พนักงานสามารถพูดหรือตอบปัญหาแทนผู้บริหารได้ทันทีด้วยข้อมูลที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ต เป็นการประหยัดเวลาของผู้บริหาร อินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ต้องใช้เวลาในการอบรมพนักงานมากนัก

4. ลดช่องว่างในการประสานงาน การประสานงานระหว่างพนักงานในบริษัทจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยสามารถนำเสนอข้อมูลที่ต้องการความคิดเห็นจากทีมงาน และสามารถได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารความคืบหน้าของงาน และการติดตามงานสามารถออกแบบสอบถามความคิดเห็นซึ่งพนักงานสามารถป้อนข้อมูลกลับได้ทันที สามารถแก้ไขเอกสารระหว่างพนักงานที่เกี่ยวข้องในเวลาเดียวกันได้ สามารถกระจายข่าวสารต่าง ๆ ให้กับพนักงาน โดยพนักงานสามารถเปิดอ่านได้ เช่น สารจากกรรมการผู้จัดการ การสรุป ยอดขาย ข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานของ

บริษัท ทำให้พนักงานสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของบริษัท และมีส่วนร่วมในการออกความเห็นได้ตลอดเวลา อีกทั้งทำให้แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

5. เพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่พนักงาน พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลได้โดยตรง และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ สามารถช่วยในการพัฒนาภาษาอังกฤษแก่พนักงานได้ และยังเป็นการเสริมให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ โดยหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารกับหัวหน้างานหรือลูกค้าที่เป็นชาวต่างประเทศได้อย่างดีด้วย

6. สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร เมื่อลูกค้ามีปัญหาสอบถามข้อมูลแก่พนักงาน พนักงานแต่ละคนสามารถดูข้อมูลในโฮมเพจ (home page) เพื่อตอบปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยพนักงานจะทำให้องค์กรมีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถืออย่างมาก เนื่องจากบุคลากรทุกคนมีประสิทธิภาพ เข้าใจนโยบาย และทราบข้อมูลขององค์กรเป็นอย่างดี เป็นตัวแทนขององค์กรในการสร้างความเข้าใจแก่บุคคลภายนอก เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้ภาพรวมในการทำงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคคลภายนอกย่อมเห็นว่าองค์กรนั้น มีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ จึงเป็นภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร และนอกจากนี้การที่บุคลากรในองค์กรสามารถส่งข่าวสารในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสากลระหว่างผู้ร่วมงานภายในและภายนอกองค์กร ถือว่าเป็นการสร้างภาพที่ดีแก่องค์กรด้วย

ข้อดีของการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

1. พนักงานสามารถเรียกใช้รวดเร็ว เนื่องจากการเชื่อมต่อที่เป็นเน็ตเวิร์กภายในบริษัท จะรวดเร็วกว่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้โมเด็มเป็นหลัก ทำให้การดูข้อมูลทำได้ง่าย และ รวดเร็วกว่า

2. สามารถกระจายข้อมูลได้อย่างกว้างขวางความเร็วในการเรียกใช้ข้อมูลและความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ มีประโยชน์มากขึ้น ซึ่งเอกสารที่หาไป ใส่ไว้บนอินเทอร์เน็ตอาจเป็นได้ตั้งแต่สุนทรพจน์ของผู้บริหารบริษัท ข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ของบริษัท หลักสูตรการอบรมพนักงาน หรือแม้แต่ข้อเสนอแนะ และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานแต่ละคน

3. รักษาความลับได้ แม้ว่าเอกสารต่าง ๆ ถูกสร้างเพื่อเผยแพร่ให้กับพนักงาน แต่การที่จะดูเอกสารเหล่านั้นได้ จะต้องผ่านการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเน็ตเวิร์กภายในองค์กร ซึ่งมีการใส่รหัสประจำตัวเพื่อเข้าใช้งานในแต่ละครั้ง เป็นการป้องกันการใช้งานเพื่อกันไม่ให้บุคคลภายนอกบริษัทเข้ามาใช้งานได้

4. ง่ายต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการออกแบบโดยมีการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลต่างๆ ที่มีการจัดแบ่งอย่างดี เช่น แผนกบุคคล ผลิตภัณฑ์ ยอดขาย การค้นหาแฟ้มเก่า ๆ หรือการขอข้อมูลเมื่อการทำงาน

5. ทันเวลาและถูกต้องจากการที่มีเอกสารต้นฉบับเพียงชุดเดียวเป็นข้อมูลให้กับพนักงานหลายๆ คน ที่มีสิทธิการเรียกใช้ ทำให้สามารถแจกจ่ายเอกสารนี้ให้กับพนักงานเหล่านั้นได้ในเวลาเดียวกัน การส่งเอกสารเวียนตามรายชื่อผู้รับจึงไม่จำเป็นอีกต่อไป

ข้อจำกัดในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

1. ในการค้นหาข้อมูลสำคัญภายในองค์กรผู้ใช้งานจะต้องมีรหัสผ่านจึงจะสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลกลางได้
2. ระบบอินเทอร์เน็ตใช้ติดต่อกับภายในองค์กรไม่สามารถติดต่อกับองค์กรอื่น ภายนอกได้ และไม่สามารถรับส่ง e-mail ภายนอกได้

5. ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มธนาคาร

ธนาคาร เป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร (Fully Integrated Financial Services) ดำเนินงานภายใต้ปรัชญาการดำเนินธุรกิจเดียวกัน คือ “ธนาคาร วิวัฒน์ เติบโต เพื่อโอกาสทางการเงินที่ดีกว่าของคุณ” นั้นหมายถึง ธนาคารจะเริ่มโอกาสทางการเงินที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินในทุกช่วงชีวิตของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้ผลประโยชน์สูงสุดจากเงินของลูกค้า

ประวัติในการดำเนินกิจการและการขยายการบริหารงานเป็นบริษัทต่างๆ ในเครือกลุ่มธนาคาร ดังนี้

- | | |
|----------|---|
| พ.ศ.2502 | บริษัทได้เริ่มก่อตั้ง และได้จดทะเบียนโดยใช้ชื่อว่า “บริษัท ลีทวามิ่ง จำกัด” โดยดำเนินการค้า ในการจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูปไปยังต่างประเทศ |
| พ.ศ.2509 | บริษัทเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท ลีทวามิ่งเทรด จำกัด” และได้เริ่มดำเนินกิจการด้านเงินทุนเป็นครั้งแรก |
| พ.ศ.2517 | บริษัทได้รับการอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้สามารถประกอบธุรกิจสถาบันการเงินประเภทบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ในนามของ “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ แคปปิตอลเทรด จำกัด” |

- พ.ศ.2523 บริษัทได้รับการเปลี่ยนชื่อจาก “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ แคปปิตอล ทรัสต์ จำกัด” เป็น “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด” และได้เข้าเป็นสมาชิกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นหมายเลข 16
- พ.ศ.2532 บริษัทได้เข้าถือหุ้นใน “บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน)”
- พ.ศ.2536 บริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ต่อกรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์ โดยเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด มหาชน”
- พ.ศ.2540 กระทรวงการคลังได้มีนโยบายในการแยกการประกอบธุรกิจเงินทุน และธุรกิจหลักทรัพย์ ออกจากกัน จึงได้จัดตั้งบริษัทหลักทรัพย์ขึ้นใหม่ คือ “บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด” และได้เปลี่ยนชื่อจาก “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด(มหาชน)” เป็น “บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน)” แทน
- พ.ศ.2541 บริษัทได้เข้าถือหุ้นใหญ่ใน “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ออมสิน จำกัด” และได้ทำการเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด”
- พ.ศ.2543 “บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด” ได้ร่วมมือกันจัดตั้งรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัย และประกันชีวิต จากกรมการประกันภัย จึงได้จดทะเบียนจัดตั้ง “บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด” และ “บริษัท ซูริค อินชัวร์รันส์ จำกัด” เพื่อเป็นพันธมิตรในการทำธุรกิจประกันชีวิต และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท ธนชาติซูริค ประกันชีวิต จำกัด”
- พ.ศ.2543 บริษัทได้ก่อตั้ง “บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด” เพื่อทำหน้าที่รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพมาจากบริษัทในกลุ่มธนาชาติ เพื่อมาบริหารและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่

กลุ่มธนาชาติมีนโยบายที่จะร่วมกันให้บริการทางการเงินด้านต่างๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้าของธนาชาติในการรับบริการทางการเงินที่ครบถ้วน และสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยลูกค้าสามารถใช้บริการทางการเงินที่หลากหลายได้ในที่เดียว (One Stop Service) โดยในปัจจุบันกลุ่ม ธนาชาติประกอบไปด้วยบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงินโดยตรง และบริษัทที่ประกอบธุรกิจอื่นๆ ดังต่อไปนี้

บริษัท ทุนธนาชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นแกนนำของกลุ่มทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มให้เป็นทิศทางเดียวกัน เพื่อผสมผสานพลังของกลุ่ม ผนวกเป็นพลังที่แข็งแกร่งในการให้บริการทางการเงิน สำหรับธุรกิจเงินทุนได้ให้บริการด้านการรับฝากเงินการให้บริการด้านสินเชื่อต่างๆ

ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ทั้งด้านเงินฝาก สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อส่วนบุคคล และบริการพิเศษต่างๆ เช่น บริการโอนเงิน บริการเช็คของขวัญ เช็คธนาคาร และบริการให้เช่าตู้নির্য

บริษัท หลักทรัพย์ธนชาต จำกัด (มหาชน) ดำเนินการให้บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ให้แก่ลูกค้าภายในประเทศและต่างประเทศ การให้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือเป็นแห่งแรก นอกจากนี้ยังเป็นผู้รับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด ประกอบธุรกิจให้บริการกองทุนที่ดูแลผลประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างมืออาชีพ โดยมีการให้บริการด้านกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคลและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด ทำหน้าที่รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพมาจากบริษัทในกลุ่มธนชาต เพื่อมาบริหารและปรับปรุงโครงสร้างหนี้

บริษัทบริหารสินทรัพย์ แมกซ์ จำกัด ทำหน้าที่รับซื้อและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินต่างๆ เพื่อสร้างรายได้ให้กับกลุ่มธนชาติ

บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด บริการคุ้มครองความเสี่ยงภัยที่เกิดจากวินาศภัยต่างๆ ที่เกิดต่อบุคคล ทรัพย์สิน ไปจนถึงความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก ทั้งประกันอัคคีภัย ประกันรถยนต์ ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และประกันภัยเบ็ดเตล็ด

บริษัท ธนชาตประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทที่เกิดจากการร่วมทุนของกลุ่มธนชาติ และกลุ่มซูริค ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จากสวิตเซอร์แลนด์ ให้บริการคุ้มครองด้านการคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ สำหรับสถาบันและองค์กรที่มอบสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงาน และการประกันชีวิตสำหรับบุคคลทั่วไป

บริษัท แพลนเอสเตท จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ที่ดิน บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียม ทั้งรายใหญ่และรายย่อยเพื่อการขายสินทรัพย์ดังกล่าว

บริษัท ธนชาตเมเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ประกอบธุรกิจด้านการจัดหาบุคลากรด้านงานบริการ เช่น แม่บ้าน พนักงานขับรถ และรับผิดชอบงานธุรกิจ ให้แก่บริษัทในกลุ่มธนชาติ รวมทั้งดูแลสถานที่และจัดการบริหารตึก MBK Tower

บริษัท ธนชาตกฎหมายและประเมินราคา จำกัด ประกอบธุรกิจด้านกฎหมาย ได้แก่ นิติกร ทนายความ บัญชีคดี และนิติกรรม รวมทั้งดำเนินด้านการประเมินราคาสินทรัพย์ต่างๆ ให้กับบริษัทในกลุ่มธนชาติ

บริษัท เพื่อนพบแพทย์ จำกัด ประกอบธุรกิจในการให้บริการตรวจรักษาโรค และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสุขภาพในกลุ่มธนชาติ ผู้เช่าอาคารและสำนักงานในอาคารมาบุญครอง

และบริษัทลูกต่าง ๆ ที่ก่อตั้งใหม่ในปี 2550 บริษัท ธนชาตโบรคเกอร์ จำกัด บริษัท ธนชาตลิซซิ่ง 2000 จำกัด

วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นกลุ่มธุรกิจให้บริการทางการเงินครบวงจร มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ความเป็นเลิศให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการ จากความร่วมมือของทุกบริษัทภายในกลุ่มและสามารถตอบสนองทุกความต้องการทางการเงิน

พันธกิจ (MISSION)

พันธกิจต่อลูกค้า มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของแต่ละธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงิน ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผนวกรวมบริการทางการเงินของต่างธุรกิจในกลุ่มเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม

พันธกิจต่อคู่แข่ง เคารพในการแข่งขันอย่างใสสะอาด โปร่งใส และจะไม่ทำการแข่งขันโดยการใส่ร้ายคู่แข่ง ไม่ว่าจะด้วยประการใดๆ รวมทั้งจะทำการแข่งขันอย่างสร้างสรรค์ และไม่ทำการสร้างศัตรูในทางธุรกิจกับคู่แข่ง

พันธกิจต่อคู่ค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ผสมผสานประโยชน์และดำเนินธุรกิจต่างตอบแทนอย่างเป็นธรรมปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติ และไม่เอารัดเอาเปรียบ เพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะร่วมมือกัน และเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาว

พันธกิจต่อพนักงาน มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์ทุกบริษัทในกลุ่ม ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญ และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพ ในการให้บริการของแต่ละธุรกิจ อีกทั้งจะดูแลให้พนักงานหลีกเลี่ยงการทำรายการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับทั้งลูกค้าและบริษัท อีกทั้งจะดูแลและรักษาพนักงานที่ดี มีคุณภาพไว้กับองค์กรในระยะยาว

พันธกิจต่อผู้ถือหุ้น ให้ความสำคัญในเรื่องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งในด้านผลประโยชน์และการบริหาร ความเสี่ยงใดๆ ทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว และจะให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

พันธกิจต่อสังคม ยึดมั่นในความเป็นองค์กรที่ดีในสังคม เคารพในกฎระเบียบของทางการและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างเคร่งครัด รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับทางการเพื่อสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม

CORE COMPETENCIES

1. Customer Centric (การให้บริการลูกค้า)

สามารถเข้าใจความต้องการและความคาดหวัง เพื่อให้สามารถสร้าง พัฒนาผลิตภัณฑ์และหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

2. Achievement Drive (ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ)

ความมุ่งมั่นพยายามที่จะทำให้สำเร็จ ให้ดียิ่งขึ้น ให้เกิดเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยปรับปรุงกระบวนการและการประสานงานเพื่อให้เกิดการยกระดับผลการทำงานโดยรวม

3. Strategic Perspective (ความคิดเชิงกลยุทธ์)

การมีวิสัยทัศน์ มุมมองเชิงกลยุทธ์ที่กว้างขวางลึกซึ้ง สามารถมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของธุรกิจหรือการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพและนำมากำหนดแผนงาน / แนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความได้เปรียบเชิงธุรกิจต่อองค์กร

4. Intensive & Learning Ability (ความคิดสร้างสรรค์และความใฝ่รู้)

สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานหรือกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาพัฒนา ปรับใช้ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรได้

5. Change Management (การบริหารการเปลี่ยนแปลง)

ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญ สามารถเรียนรู้ ปรับตัว สร้าง นำและบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยได้รับการยอมรับและความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการวางแผนที่ดี มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. Leadership (ทักษะการเป็นผู้นำ)

ความสามารถในการสร้างให้เกิดวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมทั้งการสร้างให้เกิดแรงบันดาลใจแก่พนักงานในการที่จะทุ่มเททำงาน โดยมีการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของหลักการ ตลอดจนการเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของผลงาน

7. Teamwork (การทำงานเป็นทีม)

ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือสมาชิกในทีมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศให้สมาชิกในทีมมีการประสานและร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของทีมงานและองค์กร

8. Communication & Relationship (ทักษะในการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์)

ความสามารถในการรับรู้ ถ่ายทอดและนำเสนอข้อมูลที่ต้องการจะสื่อสารได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจนและตรงประเด็นโดยเลือกรูปแบบการติดต่อสื่อสารในการฟัง พูด อ่าน เขียน ได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีจากการสื่อสารกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

9. Ethic & Disciplinary (ความมีจรรยาบรรณและมีวินัย)

มีสำนึกและประพฤติปฏิบัติตามนโยบาย คำสั่ง ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรอย่างเคร่งครัด โดยอยู่บนพื้นฐานของหลักความถูกต้อง จรรยาบรรณและบรรษัทบาล ทั้งนี้รวมถึงการรักษาความลับขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

นโยบายและแนวทางการดำเนินธุรกิจ ของกลุ่มธนาคาร

บริษัท ธนาคาร จำกัด (มหาชน) (หรือในนามชื่อ “บริษัท ธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่จะเปลี่ยนตามแผน One Presence) จะดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ที่ถือหุ้นบริษัทในกลุ่มธนาคาร ทุกบริษัท)

บริษัทแม่จะเป็นผู้สนับสนุน Infrastructure ของกลุ่ม ตลอดจนรับผิดชอบในการส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์

ร่วมกันกำหนดเป้าหมายและทิศทางกลยุทธ์ ภายใต้การสร้างเสริมพลังจากการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน (Synergy)

ร่วมกันพัฒนาและจัดกระบวนการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในกลุ่ม

การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในของกลุ่มธนาคาร

เนื่องจากกลุ่มธนาคารอันประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภทและที่ตั้งของสำนักงานต่าง ๆ กระจายอยู่ตามอาคารสถานที่ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด และมีจำนวนพนักงานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการสื่อสารกันระหว่างองค์กรกับพนักงานโดยวิธีที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดคือ การใช้ระบบสื่อสารโดยระบบ Intranet ซึ่งข้อมูลข่าวสารจะถูกเสนอผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องของพนักงานในกลุ่มธนาคาร เพราะเนื่องจากการดำเนินธุรกิจของเราโดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานทุกฝ่ายทุกแผนก ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ดังนั้นพนักงานทุกคนจะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์โดยระบบ Intranet ข้อมูลต่าง ๆ ของกลุ่มธนาคารจะมีการเผยแพร่ตามคำสั่งของผู้บริหารในการให้ความรู้ข่าวสารต่าง ๆ แก่พนักงาน โดยกลุ่มระบบเครือข่ายของ บริษัท ธนาคาร จำกัด (มหาชน)

จะเป็นศูนย์กลางในการรับข้อมูลข่าวสารของส่วนงานต่าง ๆ ที่ต้องการเผยแพร่ให้พนักงานทราบ การสื่อสารผ่านระบบ Intranet ของกลุ่มธนาคาร มีทั้งการสื่อสารแบบลงล่าง และขึ้นบน ดังนี้

กระจายข้อมูลข่าวสารจากองค์กรไปสู่พนักงาน เช่น

1. **คู่มือพนักงาน** เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดที่จะให้พนักงาน คู่มือพนักงานจะทำให้พนักงานได้ทราบถึงปรัชญาขององค์กรในเรื่องการบริหารจัดการ เป็นการแจ้งนโยบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน สิทธิ หน้าที่ ให้พนักงานทุกคน คู่มือพนักงานทำให้พนักงานได้ทราบว่า แนวปฏิบัติที่องค์กรยึดถือปฏิบัติเป็นกฎระเบียบคืออะไร องค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องใด ทั้งยังเป็นเครื่องป้องกันปัญหา หากมีการกระทำใด ๆ ที่นอกเหนือกฎระเบียบ พนักงานในกลุ่มธนาคารทุกคนสามารถเข้าศึกษาคู่มือพนักงานได้ตลอดเวลา โดยผ่านข้อมูลที่บันทึกอยู่ในระบบ Intranet

2. **ระบบงานและระเบียบคำสั่ง** ข้อมูลของส่วนงานและบริษัทในกลุ่มธนาคาร ผู้บริหารได้มีการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ที่พนักงานควรทราบ ไว้ในระบบ Intranet เนื่องจากกลุ่มธนาคารมีการปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกัน ดังนั้นการทราบระเบียบของบริษัทอื่น ๆ ในเครือ นอกเหนือจากบริษัทที่ตนเองสังกัด จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานต้องทราบ เพื่อให้พนักงานทุกส่วนงานทราบถึงระเบียบของทุกบริษัทและทุกหมวดการใช้งาน เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากแต่ละบริษัทก็จะมีผู้บริหารและอำนาจอนุมัติในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกัน ระเบียบต่าง ๆ ของทุกบริษัทในกลุ่มธนาคารซึ่งในแต่ละบริษัทก็จะแบ่งแยกเป็นหมวดสำหรับสำหรับแผนกต่าง ๆ ด้วย ตัวอย่างการทำงานเช่น บริษัท ทุนธนาคาร จำกัด (มหาชน) สายบริหารงานกลางในกลุ่มบริหารทรัพย์สิน จะเป็นหน่วยงานจัดหาอุปกรณ์และวัสดุสำนักงานทุกประเภทให้กับทุกบริษัทในกลุ่มธนาคาร ทั้งหมด ดังนั้นกลุ่มบริหารทรัพย์สินจะต้องทราบถึงกฎระเบียบของทุกบริษัทในการจัดซื้อจัดจ้างว่าแต่ละบริษัทผู้ใดมีอำนาจอนุมัติการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และสามารถอนุมัติได้ในวงเงินเท่าใด ตัวอย่างการเข้าศึกษาระเบียบต่าง ๆ

ระบบการสืบค้นชื่อและตำแหน่งพนักงานในกลุ่มธนาคารทั้งหมด หากต้องการทราบชื่อพนักงานที่ต้องการติดต่อสะกดอย่างไร อยู่หน่วยงานใด หรือทราบเพียงชื่อเล่น แต่ไม่ทราบชื่อจริง ก็สามารถค้นหาได้ โดยการ เข้าสู่ระบบ Intranet และเลือกหัวข้อข้อมูลบุคลากร

3. **แบบฟอร์มบริษัท** แบบฟอร์มของบริษัทเป็นแบบฟอร์มมาตรฐานของกลุ่มธนาคาร เนื่องจาก จำนวนและหน่วยงานในกลุ่มธนาคารมีจำนวนมาก ทั้งในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด ดังนั้นเพื่อถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันกลุ่มธนาคาร จึงได้กำหนดแบบฟอร์มมาตรฐานของบริษัท เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้ปฏิบัติในแบบเดียวกันเพื่อสะดวกในการใช้งาน ตรวจสอบ และป้องกันความผิดพลาด ฉะนั้น แบบฟอร์มทุกชนิดจะถูกนำมาบันทึกในระบบ Intranet ในหัวข้อแบบฟอร์มบริษัท เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน พนักงานสามารถสั่งพิมพ์แบบฟอร์มที่ต้องการใช้ทางหน้าจอบrowser และเสนอขออนุมัติตามวัตถุประสงค์

ประสงค์การใช้งานของแบบฟอร์มตามสายงานของพนักงานทุกคน ซึ่งขั้นตอนจะระบุไว้ในแบบฟอร์มทุกฉบับ ซึ่งเป็นการประหยัดต้นทุนการสั่งพิมพ์แบบฟอร์มและจัดส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ

การสื่อสารจากพนักงานสู่องค์กร

ธนาชาติ ได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ หรือแลกเปลี่ยนทัศนคติระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงาน สถานที่ทำงาน สวัสดิการ และเรื่องรอบตัวต่าง ๆ โดยผ่านเว็บบอร์ดของระบบ Intranet ซึ่งจะมีผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต่าง ๆ หรือผู้รู้และผู้สนใจ จะเข้าตรวจสอบหัวข้อที่มีผู้สงสัย ร้องเรียน เสนอแนะในหัวข้อต่าง ๆ เพื่อตอบปัญหาหรือชี้แจงสำหรับปัญหาที่มีผู้ซักถามในกระทู้ต่าง ๆ

ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทธนาชาติ

กลุ่มบริษัทธนาชาติได้มีระบบการสื่อสารข้อมูลโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของส่วนกลาง คือ <http://inraweb/internal/Intranet3.htm> ซึ่งภายในจะประกอบด้วย

- BU website
- ข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน
- ข้อมูลระเบียบคำสั่ง หนังสือเวียน
- ข้อมูลบุคลากรในองค์กร
- ข่าวสหกรณ์
- คู่มือพนักงาน
- แบบฟอร์มบริษัท
- ระบบ HRIS ที่เป็นระบบข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลของพนักงานแต่ละคน
- ระบบการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง เช่น การสั่งซื้ออุปกรณ์สำนักงาน การขอใช้รถส่วนกลาง
- ประกาศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- คู่มือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กระดานสนทนา ซึ่งจะประกอบด้วยห้องสนทนาต่าง ๆ เช่น ด้านสันติภาพและการสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านชีวิตการทำงาน ศาลาพักใจ ห้องสุขภาพ ห้องสารสนเทศ ด้านสัพเพเหระ และงานและการพัฒนางาน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวรรณ มาศเมฆ (2540) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวง-มหาวิทยาลัยต่อการดำเนินภารกิจเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 283 คนพบว่า ทุกแห่งให้ความสำคัญของการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการดำเนินภารกิจของมหาวิทยาลัย/สถาบัน โดยได้กำหนดเป็นนโยบายอย่างเห็นชัด ทั้งในลักษณะของการพัฒนาบุคลากรรองรับ การจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ให้เพียงพอ และใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามสถานภาพของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันยังคงประสบปัญหาการใช้อยู่บ้าง ได้แก่ความเร็วของการแลกเปลี่ยนข้อมูลความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ บุคลากรในส่วนการบำรุงรักษาและดูแลพัฒนาระบบเครือข่ายยังไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการอย่างทั่วถึง

หทัยมาต พงษ์เกษม (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงความคิดเห็นของบุคลากรกรมปศุสัตว์ต่ออินเทอร์เน็ตของกรมปศุสัตว์ นี้ เป็นการมุ่งการศึกษาลักษณะทางประชากรของบุคลากรกรม ปศุสัตว์ที่ใช้ อินเทอร์เน็ต นอกจากนั้น ยังศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรของกรมฯ และศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่ออินเทอร์เน็ตของกรมฯ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.7 โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุ ระหว่าง 30 – 39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และทำงานอยู่ในกลุ่มงานสัตวแพทย์ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อเป็นกระดานสนทนา แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ภายในกรมฯ รองลงมาคือใช้เพื่อติดต่อกับผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่มีปัญหา ซึ่งส่วนใหญ่จะเปิดใช้สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง โดยในแต่ละครั้งจะใช้ระยะเวลาประมาณ 11 – 20 นาทีและใช้ในระหว่างชั่วโมงการทำงาน และพักกลางวันโดยลักษณะของเรื่องที่เปิดใช้ส่วนใหญ่คือ ข่าวประชาสัมพันธ์ ปฏิทินข่าว และค้นหาข้อมูล ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เนื่องจากใช้งานไม่เป็น และไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งานในด้านความคิดเห็นของบุคลากรกรมปศุสัตว์ที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตภายในกรมฯ นั้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเป็นต่อรูปแบบและเนื้อหาของระบบอินเทอร์เน็ตในระดับเห็นด้วยซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ โดยหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือภาษาที่อ่านง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ ใช้งานง่าย สะดวก ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประโยชน์ที่ได้จากอินเทอร์เน็ตนั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย หรือพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ต โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำให้เกิดความสะดวกในการเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร รองลงมาคือ ทำให้ทราบข่าวสารใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับองค์กร

ชนาคม เชี่ยวโสธร (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต: กรณี

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ภูมิหลังของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 - 40 ปี มีความรู้ความเข้าใจระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางตำแหน่งส่วนมากเป็นพนักงานปฏิบัติการด้านบัญชี และมีช่วงอายุการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 6 - 10 ปี พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านข่าวอยู่ในระดับมาก มีจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านสัมมนาฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อย และส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตช่วงบ่ายโมงและความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างเพศ ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต และตำแหน่งมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนอายุ และอายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ชินวัตร จรรลานิมิตร (2549) ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อันได้แก่ ลักษณะด้านบริการข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ผู้วิจัยทำการ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานจำนวน 366 คน สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที, ค่าเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน ส่วนมากเป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีช่วงอายุ 30 ปี - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท - 20,000 บาท มีอายุการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป ถึง 15 ปี ความพึงพอใจการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าคุณลักษณะทางด้านเพศ, ตำแหน่ง และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในส่วน อายุ, ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ความพึงพอใจการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและ ในด้านบริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านเครื่องมืออุปกรณ์ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารฯ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีการ

สื่อสาร และเครื่องมืออุปกรณ์ มีความสัมพันธ์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการใช้ระบบ อินทราเน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดย ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ของปรมะ สตะเวทิน (2538:112 – 118) ซึ่งได้ จำแนกลักษณะประชากรศาสตร์เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และอายุงาน เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามส่วนที่หนึ่ง

สำหรับส่วนที่สองของงานวิจัย ซึ่งเป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน กลุ่มบริษัทธนชาต นั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของ สุภัททา ปิณฑะแพทย์ ในเรื่อง การตรวจวัดพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การประเมินด้านความถี่ ความเข้ม ความแอบแฝง

และสำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้นำหลักของ ปทุมวดี แสงสุข ซึ่งจำแนกแนว คำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่ แตกต่างกันไป 6 ประการ คือ ความพึงพอใจในงานบุคคล ความพอเพียงของข่าวสาร ความสามารถ เสนอแนะ ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร คุณภาพของสื่อกลาง และวิธีการติดต่อสื่อสารกับ เพื่อนร่วมงาน

และเกณฑ์การวัดความพึงพอใจของ Thomas & Earl ในการวัดการสำรวจความพึงพอใจของ ลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกเทคนิคต่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจคือ การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Rating Customer Satisfaction) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง การถามว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่อย่างไร การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ ผลิตภัณฑ์และเสนอแนะประเด็นต่างๆที่จะแก้ไขปัญหาอันนั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ของลูกค้า (Problem Analysis)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานกลุ่มธนาคาร สำนักงานในเขต กรุงเทพมหานครที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 3,488 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 50)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 359 ตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร (Yamane, 1973 : 1088) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 โดยคำนวณได้จากสูตร

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

โดย

n = ขนาดจำนวน

N = จำนวนประชากร

E = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ กำหนดที่ระดับร้อยละ 5

วิธีคำนวณ สูตร $n = \frac{N}{1+N(e^2)}$ แทนค่า

$$n = \frac{3,488}{1 + 3,488(0.05)^2}$$

เมื่อแทนสูตร จะได้ค่า

$$n = 358.85$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ เท่ากับ 359 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีก 41 ตัวอย่าง หรือ 11% เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างของศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของจำนวนพนักงานแต่ละอาคาร ดังนี้

ตาราง 4 การหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากจำนวนประชากร

อาคาร	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วน (คน)
อาคารเอ็มบีเคทาวเวอร์	1,703	195
อาคารกลาสเฮ้าส์ อโศก	525	60
อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก	367	42
อาคารต้นสน	282	32
อาคารพญาไทพลาซ่า	199	23
อาคาร Park Place ถนนสารสิน	258	30
อาคารเพลินจิต	129	15
อาคารสยามทาวเวอร์	25	3
รวม	3,488	400

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จนครบจำนวน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการ

ระบบอินทราเน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) โดยแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้ยึดตามแนวความคิดเรื่องการวัดความพึงพอใจ ที่โทมัสและเอิร์ล (Thomas & Earl.) ได้ให้ แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและ ปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ได้นิยามไว้ นอกจากนี้บางส่วนก็ได้ทำการดัดแปลงแบบสอบถามจาก งานวิจัยอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ อย่างไรก็ตามในส่วนที่เหลือผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจาก เอกสาร บทความ หนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง และสภาพการณ์ในปัจจุบันที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปสามารถแบ่ง ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถาม ปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด ของปรมะ สตะเวทิน (2538:112 – 118) ซึ่งได้จำแนกลักษณะประชากรศาสตร์เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และ อายุงาน เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ ชาย และหญิง
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจาก สายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยใช้การสอบถามอายุเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานนานที่สุด ซึ่งอายุ สำหรับการเกษียณการทำงานคือ 55 ปี ซึ่งการกำหนดช่วงอายุของพนักงานคำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2549 : 130)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{55 - 18}{4} \\
 &= 9.25 \\
 &= 9 \text{ ปี}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

กลุ่มที่ 2 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 - 33 ปี

กลุ่มที่ 3 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 34 - 42 ปี

กลุ่มที่ 4 พนักงานที่มีอายุมากกว่า 43 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามลำดับ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด และสมรส

4. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งอายุงาน ในการกำหนดแบบสอบถามงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากสายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยใช้การสอบถามอายุงานเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานนานที่สุดเฉลี่ยคือ 20 ปี ซึ่งการกำหนดช่วงอายุของพนักงานคำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2549 : 130)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{20 - 1}{4} \\
 &= 4.75 \\
 &= 5 \text{ ปี}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุงานของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี

กลุ่มที่ 2 พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี

กลุ่มที่ 3 พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี

กลุ่มที่ 4 พนักงานที่มีอายุงานระหว่างมากกว่า 10 ปี

6. ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งตามระดับชั้นของพนักงานสังกัดกลุ่มธนาคาร (สายทรัพยากรบุคคลกลาง) ซึ่งบุคลากรของบริษัทสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Top Management Level) และกลุ่มพนักงานระดับ

ปฏิบัติการ (Functional Level) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณากลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงานที่ได้มีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ซึ่งกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มบริษัทธนาคารได้แบ่งระดับขั้นของพนักงานเป็น ระดับบริหารชั้นกลางและชั้นสูง (บก.-บส.) ระดับบริหารชั้นต้น (บต.) ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชบ.) และพนักงานสัญญาจ้าง (Outsource)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ เป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือกและให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 2 ข้อ แบบสอบถามให้เลือกตอบ จำนวน 2 ข้อ และแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 21 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นแบบสอบถามสำหรับวัดระดับความคิดเห็นการหาค่าเฉลี่ยร้อยละ โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามในแบบ Likert scale scale ซึ่งจะแบ่งเป็น 5 ระดับ มี 3 ด้านได้แก่ ด้านบริการข้อมูล, ด้านเทคโนโลยี และด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ซึ่งผู้ตอบจะแสดงทัศนะ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ใช้บ่อยมาก

ระดับ 4 หมายถึง ใช้บ่อยครั้ง

ระดับ 3 หมายถึง ใช้บางครั้ง

ระดับ 2 หมายถึง ใช้นาน ๆ ครั้ง

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เคยใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (interval scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้ (Best, 1967)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เป็นการประเมินระดับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม บ่อยมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 เป็นการประเมินระดับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม บ่อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 เป็นการประเมินระดับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม บางครั้ง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 เป็นการประเมินระดับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม นาน ๆ ครั้ง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 เป็นการประเมินระดับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เคยใช้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นแบบสอบถามสำหรับวัดความพึงพอใจในการใช้ระบบเครือข่ายภายในของพนักงานที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต เป็นแบบ Likert scale ซึ่งจะแบ่งเป็น 5 ระดับ และอ่านค่าคะแนนเรียงจากมากไปหาน้อยระดับการวัดเป็นแบบอันตรภาค (interval scale) ด้วยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลและแปลความหมายค่าคะแนนดังนี้ (Best, 1967)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เป็นการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม พอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 เป็นการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม พอใจ

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 เป็นการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม เฉย ๆ

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 เป็นการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พอใจ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 เป็นการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้มี คุณภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้วิธีในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เพื่อนำทฤษฎีและแนวคิด มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยสามารถแยกออกเป็นหมวดหมู่ได้

ดังนี้

2.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ปัจจัยพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

2.2.1 ด้านบริการข้อมูล

2.2.2 ด้านเครื่องมืออุปกรณ์

2.2.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ความพึงพอใจการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทธนาคาร (สำนักงานและอาคารในเขตกรุงเทพมหานคร)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงส่วนที่ไม่สมบูรณ์

4. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์เสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญสามท่านตรวจสอบความความเที่ยงตรง
6. ศึกษาในรายละเอียดของแบบสอบถามกับอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์เพื่อ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยให้สัมประสิทธิ์ อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) รายด้าน

ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) เกณฑ์ในการประเมินผล ค่า Cronbach's Alpha (ผศ. (พิเศษ) ดร.ศิริพงศ์ พงษ์พิทักษ์ ระเบียบวิจัยธุรกิจ. 140.)

กรณีค่า Cronbach's Alpha	น้อยกว่า 0.6	ไม่ดี (ไม่มีความน่าเชื่อถือ)
กรณีค่า Cronbach's Alpha	ใกล้ 0.7	ค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับยอมรับได้
กรณีค่า Cronbach's Alpha	น้อยกว่า 0.6	ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี

จากแบบสอบถามสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ในเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ได้ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

Topic	Cronbach's Alpha	N of Items
พฤติกรรมการใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร	.753	5
พฤติกรรมการใช้บริการด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง	.830	4
พฤติกรรมการใช้บริการด้านการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง	.767	4
พฤติกรรมการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.756	2
พฤติกรรมการใช้บริการด้านข้อมูลทรัพยากรบุคคล	.720	5
ความพึงพอใจต่อระบบด้านข้อมูลข่าวสาร	.851	5
ความพึงพอใจต่อระบบด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง	.836	4
ความพึงพอใจต่อระบบด้านการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง	.898	4

ความพึงพอใจต่อระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.838	2
ความพึงพอใจต่อระบบด้านข้อมูลทรัพยากรบุคคล	.856	5

7. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งและนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนและนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. เก็บตามความสะดวก
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามตามฝ่ายงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่ด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามตามฝ่ายงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่คืนด้วยตนเอง
4. นำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไป

ประมวลผลทางคอมพิวเตอร์

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้แล้วล่วงหน้าแล้ว
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆในการวิเคราะห์
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

 1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ของพนักงานธนาคารธนชาติ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (percentage) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และ ความพึงพอใจต่อการ

ใช้งาน ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวัดค่าเฉลี่ยลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล โดยเป็นการอธิบายระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

3. การทดสอบสมมุติฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ของพนักงานธนาคารธนชาติ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และ t - test (สมมุติฐานที่1)

4. การทดสอบสมมุติฐานของด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) (สมมุติฐานที่ 2)

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

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

$$P = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (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 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 35)

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

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน เพศ โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความ

แตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ $\overline{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
 S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
 n_i แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i
 S_i^2 แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
 $S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $= V$

$$V = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	V	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีสูตรดังนี้

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 293) มีสูตรดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่ต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 333)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ	LSD	แทน	แทนผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n - k
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

□ แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.2.2 ใช้ค่า Brown-Forsythe (□) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001:300) มีสูตรดังนี้

$$\square = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} \quad \text{โดย ค่า } MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_1^2$$

เมื่อ	□	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์.2543 : 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(W)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
N_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 - 5 มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน	ผลรวมคะแนน X	
$\sum Y$	แทน	ผลรวมคะแนน Y	
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง	
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง	
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y	
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 437) คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า 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 ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

ตาราง 7 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41-0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01-0.20	ต่ำมาก (Very weak)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

Ho	แทน	สมมติฐานหลัก
H1	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 2 ส่วน 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถิติพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มบริษัทธนาคาร
(สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน(สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน(สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	78	19.50
หญิง	322	80.50
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	47	11.80
25 - 33 ปี	249	62.30
34 - 42 ปี	81	20.20
มากกว่า 43 ปี	23	5.70
รวม	400	100.00

ตาราง 8 ต่อ

สถานภาพ		
โสด	294	73.50
สมรส/อยู่ด้วยกัน	103	25.80
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3	0.70
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	2.70
ปริญญาตรี	364	91.00
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.30
รวม	400	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	40	10.00
1-5 ปี	256	64.00
5-10 ปี	58	14.50
มากกว่า 10 ปี	46	11.50
รวม	400	100.00
ตำแหน่งงาน		
พนักงานสัญญาจ้าง	68	17.00
ชก. - ชบ.	280	70.00
บต.1 - บต.2	46	11.50
บก.1 - บก.3	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 8 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน

ด้านเพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน เพศชายจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 เป็น เพศหญิงจำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 33 ปี มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมาคือช่วงอายุ 34 – 42 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และช่วงอายุมากกว่า 43 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาจบการศึกษสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

ด้านอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อายุงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระหว่าง ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชบ.) มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ (พนักงานสัญญาจ้าง) มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 เจ้าหน้าที่ระดับช่วยผู้จัดการ (บต.) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และผู้จัดการขึ้นไป (บก.) มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป (ต่ำกว่าร้อยละ 5) ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่นี้คือ

ตาราง 9 แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในข้อรายได้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	294	73.50
สมรส/อยู่ด้วยกัน / ม่าย / แยกกันอยู่ / หย่าร้าง	106	26.50
รวม	400	100.00
ตาราง 9 ต่อ		

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	375	93.75
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.25
รวม	400	100.00
ตำแหน่งงาน		
พนักงานสัญญาจ้าง	68	17.00
ชก. - ชบ.	280	70.00
บต.1 ขึ้นไป	52	13.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / ม่าย / แยกกันอยู่ / หย่าร้าง มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญา มีจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระหว่าง ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชบ.) มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ (พนักงานสัญญาจ้าง) มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 เจ้าหน้าที่ระดับช่วยผู้จัดการ (บต.) ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทมหาชน

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของ

พนักงานบริษัทกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ด้านจำนวนการใช้งาน

จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
จำนวนการใช้งาน (ครั้งต่อสัปดาห์)	0	70	8.02	8.8389

จากตาราง 10 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน
กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 8 ครั้งต่อสัปดาห์

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของ
พนักงานบริษัทกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ด้านระยะเวลาที่ใช้ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
ระยะเวลาที่ใช้ใช้งานโดยเฉลี่ย (นาที/ครั้ง)	0	90	13.76	10.885

จากตาราง 11 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน
กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 13.76 นาทีต่อครั้ง

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของ
พนักงานบริษัทกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ด้านระยะเวลาที่ใช้ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
เปอร์เซ็นต์ระยะเวลาที่ใช้ระบบต่อเวลางาน	0	90	20.58	21.448

จากตาราง 12 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 20.58 เปอร์เซ็นต์ของเวลางานทั้งหมด

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของ
พนักงานบริษัทกลุ่มธนาคาร (สำนักงานและสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร) ด้านระยะเวลาการทำงานโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
ระยะเวลาที่ทำงานโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	0	12	2.75	2.1998

จากตาราง 13 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน
กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยมาแล้ว 2.75 ปี

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของ
พนักงานบริษัทกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ด้านความถี่ในการใช้งาน

ระบบงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้งาน
ด้านข้อมูลข่าวสาร			
1.1 TNN	2.56	0.956	นาน ๆ ครั้ง
1.2 วารสาร ๓ สายใย	2.70	0.928	บางครั้ง
1.3 ข่าวประชาสัมพันธ์	2.99	0.860	บางครั้ง
1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ	2.89	0.938	บางครั้ง
1.5 ข้อมูลภาวะอุตสาหกรรม	2.29	0.922	นาน ๆ ครั้ง
รวม	2.6845	.67713	บางครั้ง
ด้านระเบียบคำสั่ง			
2.1 ระเบียบคำสั่งบริษัท	3.07	1.026	บางครั้ง
2.2 หนังสือมอบอำนาจ	2.48	1.101	นาน ๆ ครั้ง
2.3 หนังสือเวียน และประกาศบริษัท	3.03	0.965	บางครั้ง
2.4 แบบฟอร์มบริษัท	3.46	1.032	บ่อยครั้ง
รวม	3.01	0.8122	บางครั้ง

ตาราง 14 ต่อ

ระบบงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้งาน
ด้านคำขอใช้ทรัพยากรสินส่วนกลางในองค์กร			

3.1 ระบบการสั่งซื้อ	2.09	1.29	นาน ๆ ครั้ง
3.2 ระบบการจองห้องประชุม	1.58	1.038	ไม่เคยใช้
3.3 ระบบการจองรถยนต์	1.53	0.947	ไม่เคยใช้
3.4 ระบบการออกสัญญา	1.26	0.657	ไม่เคยใช้
รวม	1.6113	0.7642	ไม่เคยใช้
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
4.1 การ Download โปรแกรม	1.71	0.90	ไม่เคยใช้
4.2 การศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่างๆ	1.95	0.896	นาน ๆ ครั้ง
รวม	1.8288	0.80493	นาน ๆ ครั้ง
ด้านข้อมูลส่วนบุคคล			
5.1 ระบบ E - Slip	3.11	1.32	บางครั้ง
5.2 ระบบ Core HR	2.78	1.194	บางครั้ง
5.3 Job AIIZ	2.20	0.877	นาน ๆ ครั้ง
5.4 ข้อมูลบุคคลในองค์กร	3.28	1.097	บางครั้ง
5.5 ระบบ Call & Complain	1.67	0.891	ไม่เคยใช้
รวม	2.6055	0.74003	บางครั้ง
ด้านสินทนการ			
6.1 Web Board	2.84	1.067	บางครั้ง

จากตาราง 14 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน

ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการค้นข้อมูลข่าวสารทั่วไปอยู่ในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าโดยส่วนใหญ่มีการใช้ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ และระบบข่าววารสาร ๓ สายใย เป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 2.99 2.89 และมีการใช้บริการข่าว TNN ระบบข่าวภาวะอุตสาหกรรม นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 2.29 ตามลำดับ

ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการค้นข้อมูลด้านระเบียบคำสั่ง อยู่ในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าโดยส่วนใหญ่มีการใช้ระบบแบบฟอร์มบริษัท บ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ระบบระเบียบคำสั่ง หนังสือเวียน และประกาศบริษัท เป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 3.03 ตามลำดับ และมีการใช้ระบบหนังสือมอบอำนาจ นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

ด้านการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าโดยส่วนใหญ่มีใช้ระบบการสั่งซื้อ มีการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 และไม่เคยใช้บริการระบบการจองห้องประชุม การจองรถยนต์ ระบบการขออนุญาต โดยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 1.53 1.26 ตามลำดับ

ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าโดยส่วนใหญ่ พบว่านาน ๆ ครั้ง พนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนจะใช้บริการระบบการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และไม่เคยใช้ระบบการ Download โปรแกรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71

ด้านข้อมูลทรัพยากรบุคคล พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนพบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการการค้นข้อมูลด้านข้อมูลทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าโดยส่วนใหญ่มีการใช้ระบบ ข้อมูลบุคลากรในองค์กร E-Slip และระบบ Core HR บ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 3.11 2.78 การใช้งานระบบ Job AIIZ นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และไม่เคยใช้ระบบ Call & Complain โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67

ด้านสนทนากการ พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนโดยส่วนใหญ่มีการใช้บริการการกระดานสนทนา (Web Board) เป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.84

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบ

อินทราเน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านข่าวสารทั่วไป ระเบียบคำสั่ง คำขอทรัพย์สินส่วนกลาง เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสนทนากการ และคุณสมบัติทั่วไปของระบบอินทราเน็ต

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

ระบบงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร			
1.1 TNN	2.78	0.856	เฉย ๆ

1.2 วารสาร ๓ สายใย	2.97	0.866	เฉย ๆ
1.3 ข่าวประชาสัมพันธ์	3.11	0.814	เฉย ๆ
1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ	2.96	0.792	เฉย ๆ
1.5 ข้อมูลภาวะอุตสาหกรรม	2.67	0.847	เฉย ๆ
รวม	2.8975	0.67878	เฉย ๆ
2. ด้านระเบียบคำสั่ง			
2.1 ระเบียบคำสั่งบริษัท	3.06	0.885	เฉย ๆ
2.2 หนังสือมอบอำนาจ	2.86	0.983	เฉย ๆ
2.3 หนังสือเวียน และประกาศบริษัท	3.06	0.896	เฉย ๆ
2.4 แบบฟอร์มบริษัท	3.24	0.886	เฉย ๆ
รวม	3.0544	0.78621	เฉย ๆ
3. ด้านคำขอใช้ทรัพยากรสินส่วนกลางในองค์กร			
3.1 ระบบการสั่งซื้อ	2.63	1.096	เฉย ๆ
3.2 ระบบการจองห้องประชุม	2.36	1.057	ไม่พอใจ
3.3 ระบบการจองรถยนต์	2.33	1.079	ไม่พอใจ
3.4 ระบบ Cell & Complain	2.24	1.062	ไม่พอใจ
รวม	2.3881	.96937	ไม่พอใจ
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
4.1 การDownload โปรแกรม	2.48	0.968	ไม่พอใจ
4.2 การศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่างๆ	2.54	0.941	ไม่พอใจ
รวม	2.5063	0.90561	ไม่พอใจ
5. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล			
5.1 ระบบ E - Slip	3.15	1.069	เฉย ๆ
5.2 ระบบ Core HR	2.82	0.949	เฉย ๆ

ตาราง 15 ต่อ

ระบบงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5.3 Job AllZ	2.58	0.822	ไม่พอใจ
5.4 ข้อมูลบุคคลในองค์กร	3.18	0.944	เฉย ๆ
5.5 ระบบ Call & Complain	2.45	0.935	ไม่พอใจ
รวม	2.8345	0.7312	เฉย ๆ

6. ด้านสนทนากาาร

6.1 Web Board	3.12	0.848	เฉย ๆ
7. ด้านคุณสมบัติ			
7.1 การออกแบบเหมาะสม	3.42	0.632	เฉย ๆ
7.2 การจัดผังสะดวก	3.30	0.644	เฉย ๆ
7.3 ความสะดวกในการเข้าระบบ	3.13	0.797	เฉย ๆ
7.4 ประสิทธิภาพของเครือข่าย	3.16	3.636	เฉย ๆ
7.5 ระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	3.14	0.754	เฉย ๆ
7.6 ความหลากหลายของระบบงาน	3.22	0.708	เฉย ๆ
7.7 ความสะดวกในการค้นข้อมูล	3.06	0.793	เฉย ๆ
7.8 การแจ้งข้อมูลใหม่อยู่เสมอ	3.20	0.729	เฉย ๆ
7.9 การอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ	3.06	0.714	เฉย ๆ
7.10 ความรวดเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล	2.73	0.758	เฉย ๆ
รวม	3.1390	0.64507	เฉย ๆ

จากตาราง 15 สามารถสรุประดับความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตของกลุ่มบริษัทจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน มี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัท ธนชาติ ด้านข้อมูลข่าวสารพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8975 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ TNN วารสาร ๓ สายใยข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ และข้อมูลภาวะอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 2.97 3.11 2.96 และ 2.67 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัท ธนชาติ ด้านระเบียบคำสั่ง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0544 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ความพึงพอใจด้านระเบียบคำสั่ง ได้แก่ ระเบียบคำสั่ง หนังสือมอบอำนาจ หนังสือเวียนประกาศบริษัท และแบบฟอร์มบริษัท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 2.86 3.06 และ 3.24 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัท ธนชาติ ด้านคำขอใช้ทรัพยากรสินส่วนกลางในองค์กร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3881 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ความพึงพอใจด้านคำขอใช้ทรัพยากรสินส่วนกลางในองค์กร ได้แก่ ระบบการสั่งซื้อ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 การจองห้องประชุม การจองรถยนต์ และระบบ Cell & Complain มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 2.33 และ 2.24 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทธนาคารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.5063 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า การDownload โปรแกรมและการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 2.54 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทธนาคารด้านทรัพยากรบุคคล พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8345 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ความพึงพอใจด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ระบบ E - Slip 2 ระบบ Core HR ข้อมูลบุคคลในองค์กร โดยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.15 2.82 และ ตามลำดับ และระบบ Job AIZ ระบบ Cell & Complain มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 2.45

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทธนาคารด้านสันติภาพการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทธนาคารด้านคุณสมบัติของระบบ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1390 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติของระบบ ได้แก่ การออกแบบเหมาะสม การจัดผังสะดวก ความหลากหลายของระบบงาน การแจ้งข้อมูลใหม่อยู่เสมอ ประสิทธิภาพของเครือข่าย ระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ความสะดวกในการเข้าระบบ ความสะดวกในการค้นข้อมูล การอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ความรวดเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 3.30 3.22 3.20 3.16 3.14 3.13 3.06 3.06 และ 2.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศ ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน

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 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามเพศ

จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	9.171**	.003

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อ	ชาย	5.27	1.046	-4.035**	162.397	.000

สัปดาห์	หญิง	8.68	.846
---------	------	------	------

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

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 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของจำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีจำนวนการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างกัน กล่าวคือพนักงานเพศหญิง มีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุ ต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อ

หาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการใช้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
จำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต				
โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	1.292	3	396	0.277

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเรื่องจำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ Levene's Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.277 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 18 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร เรื่องจำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test

พฤติกรรมการใช้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
จำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	Between Groups	79.752	3	26.584	.376	0.770

Within Groups	28001.125	396	70.710
Total	28080.878	399	

จากตาราง 18 ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.77 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ

จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต		Levene's Test for Equality of Variances				
		F		Sig.		
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์		1.031		.310		

จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	โสด	-.117	.952	-.123**	.902	.902
	สมรส	-.117	.958			

จากตาราง 19 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 0.310 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของจำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.902 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีจำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต		Levene's Test for Equality of Variances				
		F		Sig.		
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์		6.824**		.009		

จำนวนการใช้งานระบบ	ระดับ	t-test for Equality of Means				
อินเทอร์เน็ต	การศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
จำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ย	ปริญญาตรี	3.048	1.728	3.223**	39.123	.003
ต่อสัปดาห์	สูงกว่าปริญญาตรี	3.048	.946			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ค่า Probability (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของจำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคือมีจำนวนการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างกัน กล่าวคือพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ 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) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อ

หาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการใช้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
จำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	4.075**	3	396	0.007

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเรื่องจำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามอายุงาน โดยใช้การทดสอบ Levene's Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตาราง 22 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
--------------------------------------	--------------	-----	-----	------

จำนวนการให้บริการระบบ	Brown-				
อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	Forsythe	1.407	3	156.401	.234

จากตาราง 22 ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า จำนวนการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.234 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ 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 จะนำไปเปรียบเทียบกับวิธีอื่น (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการใช้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
จำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต				
โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	23.042**	2	397	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเรื่องจำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบ Levene's Test มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตาราง 24 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

พฤติกรรมการใช้บริการระบบ		Statistic(a)	df1	df2	Sig.
อินเทอร์เน็ต					
จำนวนการใช้บริการระบบ	Brown-				
อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	Forsythe	13.999**	2	85.820	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า จำนวนการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำแนกตามตำแหน่งงาน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานสัญญาจ้าง	ชก.- ชบ.	บต.ขึ้นไป
		3.76	8.51	10.9
พนักงานสัญญาจ้าง	3.76	-	-4.750** (.000)	-7.139** (.000)
ชก.- ชบ.	8.51		-	-2.39 (.053)
บต.ขึ้นไป	10.9			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

1. พนักงานสัญญาจ้าง กับ พนักงานระดับ ชก. – ชบ. มี Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานสัญญาจ้าง มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระดับ ชก. – ชบ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย

พนักงานระดับ ชก. – ชบ. มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มากกว่าพนักงานสัญญาจ้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 4.750

2. พนักงานสัญญาจ้าง กับ พนักงานตำแหน่งงาน บต.1 – บต.2 มี Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานสัญญาจ้าง มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระดับ บต.ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย พนักงาน ตำแหน่งงาน บต.1 – บต.2 มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระดับ มากกว่าพนักงานสัญญาจ้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 7.139

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านจำนวนการใช้ งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรซึ่ง สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต

H_1 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต

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

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	.285**	.000	เดียวกัน	ต่ำ
2. ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง	.226**	.000	เดียวกัน	ต่ำ
3. ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง	.169**	.001	เดียวกัน	ต่ำมาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	.136**	.006	เดียวกัน	ต่ำมาก
5. ด้านงานทรัพยากรบุคคล	.188**	.000	เดียวกัน	ต่ำมาก
6. ด้านสันตนาการ	-.054	.283	ไม่สัมพันธ์กัน	-
ความพึงพอใจโดยรวม	.206**	.000	เดียวกัน	ต่ำมาก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .206 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือถ้าพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานโดยรวมมากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .285 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ความพึงพอใจด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการ

บริการอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .226 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ความพึงพอใจด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง มีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .169 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

4. ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .136 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

5. ความพึงพอใจด้านงานทรัพยากรบุคคล มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านงานทรัพยากรบุคคล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .188 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านงานทรัพยากรบุคคล เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

6. ความพึงพอใจด้านสันตนาการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .283 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านสันตนาการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต

H_1 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต

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

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	.454**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
2. ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง	.455**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
3. ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง	.298**	.000	เดียวกัน	ต่ำ
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	.336**	.000	เดียวกัน	ต่ำ
5. ด้านงานทรัพยากรบุคคล	.332**	.000	เดียวกัน	ต่ำ
6. ด้านสันติภาพ	.215**	.000	เดียวกัน	ต่ำ
ความพึงพอใจโดยรวม	.429**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งาน

ระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .429 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือถ้าพนักงานใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .454 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยใช้ระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .455 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยใช้ระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ความพึงพอใจด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .298 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยใช้ระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .336 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยใช้ระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

5. ความพึงพอใจด้านงานทรัพยากรบุคคล มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการให้บริการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านงานทรัพยากรบุคคล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .332 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยใช้ระยะเวลาเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

6. ความพึงพอใจด้านสนทนากการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการให้บริการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านสนทนากการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .215 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านงานทรัพยากรบุคคล เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านระดับการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.1 พฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร

H_1 : พฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร

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

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	การใช้งานระบบข้อมูลข่าวสาร			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig. (2-tailed)	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านข้อมูลข่าวสาร	.595**	.000	ในทางเดียวกัน	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทมหาชน ในด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสารของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร

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

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง

ความพึงพอใจต่อการ ระบบอินเทอร์เน็ต	การใช้งานระบบข้อมูลระเบียบคำสั่ง			
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง	.539**	.000	ในทางเดียวกัน	มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทธนชาติ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทธนชาติ ในด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.3 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง

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

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง

ความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	การใช้งานการขอใช้บริการงานส่วนกลาง			
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านการขอใช้บริการงาน ส่วนกลาง	.312**	.000	ในทางเดียวกัน	มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทมหาชน ในด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลางของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.4 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig. (2-tailed)	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.402**	.000	ในทางเดียวกัน	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทธนชาติ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทธนชาติ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ

เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.5 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านงานทรัพยากรบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านงานทรัพยากรบุคคล ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านงานทรัพยากรบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านงานทรัพยากรบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามด้านงานทรัพยากรบุคคล

ความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	การใช้ระบบงานทรัพยากรบุคคล			
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
งานทรัพยากรบุคคล	.512**	.000	ในทางเดียวกัน	มีความสัมพันธ์กันใน ระดับปานกลาง

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทขนาด ในด้านงานทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านงานทรัพยากรบุคคล ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.6 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านสันทนการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านสันทนการ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านสันทนการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านสันทนการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามด้านสันทนการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	การใช้ด้านสันทนการ			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig. (2-tailed)	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านสันทนการ	.590**	.000	ในทางเดียวกัน	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทธนาคาร มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทธนาคาร ในด้านสันหนากการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านสันหนากการ ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.7 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต

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

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig. (2-tailed)	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจโดยรวม	.429**	.000	ในทางเดียวกัน	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินทราเน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการให้บริการระบบอินทราเน็ตโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการระบบอินทราเน็ตของกลุ่มบริษัทมหาชน ในด้านสันทนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 35 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. พนักงานที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้		
1.1 พนักงานที่มีเพศ ต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2 พนักงานที่มีอายุ ต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กรแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown - Forrsythe
1.3 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.5 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown - Forrsythe
1.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการระบบอินทราเน็ตในองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
2. พฤติกรรมการให้บริการระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านจำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มี	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Person Correlation

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร		
2.1 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Person Correlation
2.2 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Person Correlation

ตาราง 35 (ต่อ)

3. พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านระดับการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.1 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง		Pearson Correlation
3.4 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.5 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านงานทรัพยากรบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านงานทรัพยากร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บุคคล		
3.6 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านสันตนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านสันตนาการ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Person Correlation
3.7 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Person Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานกลุ่มธนาคารในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มธนาคาร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มธนาคารต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรต่างกัน
2. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านจำนวนการใช้งานและระยะเวลาการใช้งาน
3. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านระดับการใช้งาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัทธนาคาร สำนักงานในอาคารต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,488 คน (ณ มิถุนายน 2550 ที่มา : สายทรัพยากรบุคคลกลาง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานกลุ่มธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร (Yamane, 1973 : 1088) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ เท่ากับ 359 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีก 41 ตัวอย่าง หรือ 11% เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของจำนวนพนักงานกลุ่มธนาคารแต่ละอาคารสำนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและ ใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จนกว่าจะครบจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ เป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 1 ข้อ และแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ เป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือกและให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 4 ข้อ และแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 6 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นแบบสอบถามสำหรับวัดความพึงพอใจในการใช้ระบบเครือข่ายภายในของพนักงานที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต เป็นแบบ Likert

scale มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 31 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เลือกตอบข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ของพนักงานธนาคารธนชาติ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านจำนวนการใช้งานและระยะเวลาการใช้งาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านระดับการใช้งาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชบ.)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทธนชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านจำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 8 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 13.76 นาทีต่อครั้ง และ

คิดเป็น 20.58 เปอร์เซ็นต์ของเวลางานทั้งหมด และมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยมาแล้ว 2.75 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ คือ

ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการค้นข้อมูลข่าวสารทั่วไปโดยรวม อยู่ในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้งานระบบข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ และระบบข่าววารสาร 6 สายใย อยู่ในระดับเป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 2.99 2.89 ตามลำดับ และมีการใช้บริการข่าว TNN ระบบข่าวภาวะอุตสาหกรรม อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 2.29 ตามลำดับ

ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการค้นข้อมูลด้านระเบียบคำสั่งโดยรวม อยู่ในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้งานการให้ระบบแบบฟอร์มบริษัท อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ระบบระเบียบคำสั่ง หนังสือเวียนและประกาศบริษัท อยู่ในระดับ เป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 3.03 ตามลำดับ และมีการใช้ระบบหนังสือมอบอำนาจ อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

ด้านการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลางโดยรวม อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้งานระบบการสั่งซื้อ อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 และบริการระบบการจองห้องประชุม การจองรถยนต์ ระบบการขอออกสัญญา อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 1.53 1.26 ตามลำดับ

ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลางโดยรวม อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้งานการให้ระบบการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และระบบการ Download โปรแกรม อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71

ด้านข้อมูลทรัพยากรบุคคล พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนมีพฤติกรรมการการค้นข้อมูลด้านข้อมูลทรัพยากรบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับ บางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้งานการให้ระบบ ข้อมูลบุคลากรในองค์กร E-Slip และระบบ Core HR อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 3.11 2.78 ตามลำดับ การใช้งานระบบ Job AIIZ อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และระบบ Call & Complain อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67

ด้านสนทนากการ พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชนโดยส่วนใหญ่มีการใช้งานกระดานสนทนา (Web Board) อยู่ในระดับ เป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน

ด้านข้อมูลข่าวสารพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8975 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ TNN วารสาร ๓ สายใย ข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ และข้อมูลภาวะอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 2.97 3.11 2.96 และ 2.67 ตามลำดับ

ด้านระเบียบคำสั่ง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0544 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านระเบียบคำสั่ง ได้แก่ ระเบียบคำสั่ง หนังสือมอบอำนาจ หนังสือเวียนประกาศบริษัท และแบบฟอร์มบริษัท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 2.86 3.06 และ 3.24 ตามลำดับ

ด้านคำขอใช้ทรัพยากรในส่วนกลางในองค์กร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3881 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านคำขอใช้ทรัพยากรในส่วนกลางในองค์กร ได้แก่ ระบบการสั่งซื้อ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 การจองห้องประชุม การจองรถยนต์ และระบบ Cell & Complain มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 2.33 และ 2.24 ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.5063 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า การ Download โปรแกรมและการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 2.54 ตามลำดับ

ด้านทรัพยากรบุคคล พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8345 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ระบบ E - Slip 2 ระบบ Core HR ข้อมูลบุคคลในองค์กร โดยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.15 2.82 ตามลำดับ และระบบ Job AIIZ ระบบ Cell & Complain มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 2.45 ตามลำดับ

ด้านสนทนากการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

ด้านคุณสมบัติของระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1390 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านคุณสมบัติของระบบ

ได้แก่ การออกแบบเหมาะสม การจัดผังสะดวก ความหลากหลายของระบบงาน การแจ้งข้อมูลใหม่อยู่เสมอ ประสิทธิภาพของเครือข่าย ระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ความสะดวกในการเข้าระบบ ความสะดวกในการค้นข้อมูล การอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ความรวดเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 3.30 3.22 3.20 3.16 3.14 3.13 3.06 3.06 และ 2.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศ ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุ ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีเพศ ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านระยะเวลาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานที่ 1.8 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านระยะเวลาการใช้งาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.9 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีระยะเวลาการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.10 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมด้านระยะเวลาการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.11 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านระยะเวลาการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.12 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านระยะเวลาการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านจำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์และระยะเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานด้านจำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .206 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือถ้าพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานโดยรวมมากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .285 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .226 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง มีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .169 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .136 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

ด้านงานทรัพยากรบุคคล มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านงานทรัพยากรบุคคล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .188 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านงานทรัพยากรบุคคล เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

ด้านสันทนการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .283 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านสันทนการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .429 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือถ้าพนักงานใช้บริการระบบอินทราเน็ตในระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินทราเน็ต ด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .454 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยใช้ระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินทราเน็ต ด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .455 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยใช้ระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินทราเน็ต ด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .298 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยใช้ระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .336 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยใช้ระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านงานทรัพยากรบุคคล มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านงานทรัพยากรบุคคล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .332 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยใช้ระยะเวลามากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านสันทนการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาการใช้ระบบงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านสันทนการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .215 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านงานทรัพยากรบุคคล เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในองค์กรด้านระดับการใช้งาน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.1 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสาร

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัท ธนชาติ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทขนาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .595 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลข่าวสารของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงาน TNN มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงาน TNN มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงาน TNN อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .591 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงาน TNN ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงาน TNN เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงาน วารสาร ๓ สายใย มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงาน วารสาร ๓ สายใย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงาน วารสาร ๓ สายใย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .520 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงาน วารสาร ๓ สายใย ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงาน วารสาร ๓ สายใย เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงาน ข่าวประชาสัมพันธ์ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงาน ข่าวประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงาน ข่าวประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .493 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงาน ข่าวประชาสัมพันธ์ ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงาน ข่าวประชาสัมพันธ์ เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงานข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .514 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่

ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงาน ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานข่าวภาวะอุตสาหกรรม มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการระบบงานข่าวภาวะอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานข่าวภาวะอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .517 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานข่าวภาวะอุตสาหกรรม ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานข่าวภาวะอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูล ระเบียบคำสั่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัท ธนชาติ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท ธนชาติ ในด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .539 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานระเบียบคำสั่ง มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการระบบงานระเบียบคำสั่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานระเบียบคำสั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .470 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานระเบียบคำสั่ง ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานระเบียบคำสั่ง เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานหนังสือมอบอำนาจ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า

กว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงานหนังสือมอบอำนาจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบงานหนังสือมอบอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ

.488 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานหนังสือมอบอำนาจ ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานหนังสือมอบอำนาจ เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบงานประกาศบริษัท มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงานประกาศบริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบงานประกาศบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .566 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานประกาศบริษัท ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานประกาศบริษัท เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบงานแบบฟอร์มบริษัท มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงานแบบฟอร์มบริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบงานแบบฟอร์มบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .469 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานแบบฟอร์มบริษัท ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานแบบฟอร์มบริษัท เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.3 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลาง

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัท ธนชาติ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท ธนชาติ ในด้านการขอใช้บริการงาน

ส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .312 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านการขอใช้บริการงานส่วนกลางของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการสั่งซื้อ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงานการสั่งซื้อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการสั่งซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .519 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานการสั่งซื้อของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานการสั่งซื้อ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานจองห้องประชุม มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงานจองห้องประชุม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานจองห้องประชุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .389 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานจองห้องประชุม ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานจองห้องประชุม เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการจองรถยนต์ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงานการจองรถยนต์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการจองรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .282 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานการจองรถยนต์ ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานการจองรถยนต์ เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการขอยกสัณฐาน มีค่า p เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบงานการขอยกสัณฐาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการขอยกสัณฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .162 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำมาก กล่าวคือ เมื่อ

พฤติกรรมในการใช้งานระบบงานการขอออกสัญญา ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานการขอออกสัญญา เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.4 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัท ธนชาติ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท ธนชาติ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .402 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาข้อพบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการ Down load โปรแกรม มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการให้บริการระบบงานการ Down load โปรแกรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการ Down load โปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .361 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานการ Down load โปรแกรม ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานการ Down load โปรแกรม เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่าง ๆ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการให้บริการระบบงานการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .429 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบงานการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบงานการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.5 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานดำเนินงานทรัพยากรบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านงานทรัพยากรบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทมหาชน ในด้านงานทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .512 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านงานทรัพยากรบุคคล ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ E-Slip มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบ E-Slip มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ E-Slip อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .603 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบ E-Slip ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบ E-Slip เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ Core HR มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบ Core HR มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ Core HR อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .518 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Core HR ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบ Core HR เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ Job AIIZ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบ Job AIIZ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ Job AIIZ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .437 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Job AIIZ ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบ Job AIIZ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบการสืบค้นข้อมูลบุคคลในองค์กร มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการให้บริการระบบการสืบค้นข้อมูลบุคคลในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบการสืบค้นข้อมูลบุคคลในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .493 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบการสืบค้นข้อมูลบุคคลในองค์กร ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบการสืบค้นข้อมูลบุคคลในองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ Call & Complain มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการให้บริการระบบ Call & Complain มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ Call & Complain อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .320 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Call & Complain ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบ Call & Complain เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.6 พฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านสันตนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านสันตนาการ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัท ธนชาติ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท ธนชาติ ในด้านสันตนาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .590 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านสันตนาการ ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.7 พฤติกรรมการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มบริษัท ธรรมชาติ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท ธรรมชาติ ในด้านสนทนากา การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .429 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบ อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการ ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท ธรรมชาติ (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) สามารถสรุปประเด็น สำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน ระหว่าง 1 - 5 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชบ.)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านจำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าพนักงาน ส่วนใหญ่ มีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 8 ครั้งต่อสัปดาห์ และระยะเวลาการใช้เวลาโดย เฉลี่ย 13.76 นาทีต่อครั้ง และคิดเป็น 20.58 เปอร์เซ็นต์ของเวลางานทั้งหมด และมีการใช้บริการระบบ อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยมาแล้ว 2.75 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของ สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542) ในเรื่องการตรวจวัดพฤติกรรม ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การประเมินด้านความถี่ ความเข้ม ความแอบแฝง มาใช้เป็นเครื่องมือใน การทดสอบ โดยพบว่า

ด้านข้อมูลข่าวสารพบว่าพนักงานกลุ่มบริษัท ธรรมชาติมีพฤติกรรมการค้นข้อมูลข่าวสาร ทั่วไปโดยรวม อยู่ในระดับ บางครั้ง กล่าวคือมีการใช้ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทใน เครือ และระบบข่าววารสาร ๓ สายใย อยู่ในระดับ เป็นบางครั้ง และมีการใช้บริการข่าว TNN ระบบ ข่าวภาวะอุตสาหกรรม อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง

ด้านพฤติกรรมการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลระเบียบคำสั่ง พบว่าพนักงานกลุ่ม

บริษัทชนชาติมีพฤติกรรมการณ์ข้อมูลด้านระเบียบคำสั่งโดยรวม อยู่ในระดับ บางครั้ง กล่าวคือมีการใช้ระบบแบบฟอร์มบริษัท อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง ระบบระเบียบคำสั่ง หนังสือเวียนและประกาศบริษัท อยู่ในระดับ เป็นบางครั้ง และมีการใช้ระบบหนังสือมอบอำนาจ อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง

ด้านพฤติกรรมการณ์ใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านการขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัทชนชาติมีพฤติกรรมการณ์ขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลางโดยรวม อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้ กล่าวคือมีระดับการใช้งาน ระบบการสั่งซื้อ อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง และบริการระบบการจองห้องประชุม การจองรถยนต์ ระบบการขอออกสัญญา อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้

ด้านพฤติกรรมการณ์ใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัทชนชาติมีพฤติกรรมการณ์ขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลางโดยรวม อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง กล่าวคือมีการใช้งานการใช้ระบบการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง และระบบการ Download โปรแกรม อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้

ด้านพฤติกรรมการณ์ใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลทรัพยากรบุคคล พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทชนชาติมีพฤติกรรมการณ์ใช้ระบบด้านข้อมูลทรัพยากรบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับ บางครั้ง กล่าวคือมีการใช้งานการใช้ระบบ ข้อมูลบุคลากรในองค์กร E-Slip และระบบ Core HR อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง มีการใช้งานระบบ Job AIIZ อยู่ในระดับ นาน ๆ ครั้ง โดยมี และระบบ Call & Complain อยู่ในระดับ ไม่เคยใช้

ด้านพฤติกรรมการณ์ใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้านสนทนากการ พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทชนชาติโดยส่วนใหญ่มีการใช้งานกระดานสนทนา (Web Board) อยู่ในระดับ เป็นบางครั้ง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

3.1 ด้านข้อมูลข่าวสารพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือมีความพึงพอใจต่อระบบ TNN วารสาร ๓ สายใย ข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ และข้อมูลภาวะอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านระเบียบคำสั่ง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือมีความพึงพอใจต่อระบบระเบียบคำสั่ง หนังสือมอบอำนาจ หนังสือเวียนประกาศบริษัท และแบบฟอร์มบริษัท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้าน

คำขอใช้ทรัพยากรในส่วนกลางในองค์กร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับไม่พอใจ กล่าวคือมีความพึงพอใจต่อระบบการสั่งซื้อ และระบบการจองห้องประชุม การจองรถยนต์ อยู่ในระดับปานกลาง และระบบ Cell & Complain มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับไม่พอใจ

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือระบบการ Download โปรแกรมและการศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทรัพยากรบุคคล พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ระบบ E - Slip 2 ระบบ Core HR ข้อมูลบุคคลในองค์กร โดยอยู่ในระดับปานกลาง และระบบ Job AIIZ ระบบ Cell & Complain มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ

3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสันติภาพ พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือมีความพึงพอใจต่อระบบ การออกแบบ การจัดตั้ง ความหลากหลายของระบบงาน การแจ้งข้อมูลใหม่อยู่เสมอ ประสิทธิภาพของเครือข่าย ระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ความสะดวกในการเข้าระบบ ความสะดวกในการค้นข้อมูล การอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ความรวดเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยนำหลักของ ปทุมวดี แสงสุข ซึ่งจำแนกแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการ ติดต่อบริการในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการ คือ ความพึงพอใจในงานบุคคล ความพอเพียงของข่าวสาร ความสามารถเสนอแนะ ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร คุณภาพของสื่อกลาง และวิธีการติดต่อบริการกับเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาคม เชี่ยวโสธร (2547) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต กรณีธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ

4. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร

พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรต่างกัน

4.1 เพศกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบพบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้งานระบบมากกว่าเพราะเพศหญิงมีลักษณะนิสัยในความละเอียดถี่ถ้วนในงานมากกว่าเพศชาย ดังนั้นจึงต้องศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ ก่อนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง ซึ่งตรงข้ามกับงานวิจัยของชินวัตร จรรลานิมิตร (2549) ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และธนาคาร เชียงราย (2547) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต กรณีธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ ที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่มี เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะมาจากจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จึงทำให้ส่งผลดังกล่าว

4.2 อายุกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุ ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นเหตุผลจากการที่ระบบงานอินเทอร์เน็ตมีระบบงานที่พนักงานทุกคนต้องเข้าไปสืบค้นอย่างน้อย 2 ระบบ คือระบบการกลางาน และข้อมูลเงินเดือน ดังนั้นพนักงานทุกคนต้องมีการใช้งานระบบนี้ เป็นผลไม่เกิดความแตกต่างด้านอายุ ตรงข้ามกับงานวิจัยของชินวัตร จรรลานิมิตร (2549) ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และธนาคาร เชียงราย (2547) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต กรณีธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ ที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่มี อายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าจะน่าจะเป็นผลมาจากระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มธนาคารเป็นระบบงานที่พนักงานทุกคนจำเป็นต้องเข้าใจบริการ เช่น ระบบ E-Slip ในการเข้าดูผลตอบแทนที่เข้าบัญชีทุกเดือน หรือระบบ HRIS ซึ่งพนักงานต้องเข้าทำการใช้ระบบเมื่อต้องลาหยุดงาน และระบบอื่นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าพนักงานทุกช่วงอายุมีความจำเป็นต้องใช้ระบบดังกล่าวเหมือนกัน

4.3 สถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าจะน่าจะเป็นผลมาจากระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มธนาคารเป็นระบบงานที่พนักงานทุกคนจำเป็นต้องเข้าใจบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าพนักงานทุกสถานภาพมีความจำเป็นต้องใช้ระบบดังกล่าวเหมือนกัน

4.4 ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาคม เชี่ยวโสธร (2547) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต กรณีธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้สาเหตุที่ข้อค้นพบจากการวิจัยแตกต่างกัน ก็น่าจะมาจาก คุณลักษณะส่วนบุคคลของ ระดับการศึกษาต่างกัน และผลการวิจัยของ ชินวัตร จรรลานิมิตร (2549) ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่พบว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่มี ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

4.5 อายุงานกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นเหตุผลจากการที่ระบบงานอินเทอร์เน็ตมีระบบงานที่พนักงานทุกคนต้องเข้าไปสืบค้นอย่างน้อย 2 ระบบ คือระบบการลงงาน และข้อมูลเงินเดือน ดังนั้นพนักงานทุกคนต้องมีการใช้งานระบบนี้ เป็นผลไม่เกิดความแตกต่างด้านอายุงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินวัตร จรรลานิมิตร (2549) ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่พบว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่มี อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ ชนาคม เชี่ยวโสธร (2547) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต กรณีธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าอายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

4.6 ตำแหน่งงานกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มีตำแหน่งหรือระดับงานที่สูงมักจะมีผู้ช่วยซึ่งเป็นระดับปฏิบัติงานคอยดูแลงานปฏิบัติการแทน เพราะเนื่องจากภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบงาน หรือควบคุมดูแลงานด้านอื่น ซึ่งส่วนใหญ่ต้องไปประชุมที่ต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าตำแหน่งงานมีผลต่อความแตกต่างด้านพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งตรงข้ามกับงานวิจัยของ ชินวัตร จรรลานิมิตร (2549) ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่พบว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารที่มีตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งตรงข้ามกับงานวิจัยของ ชนาคม เชี่ยวโสธร (2547) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต กรณี

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้อินทราเน็ตของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

5. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานด้านจำนวนการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ต ผลการทดสอบพบว่า พฤติกรรมจำนวนการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ต ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบคำสั่ง ด้านคำขอใช้ทรัพยากรในส่วนกลางในองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านสันติภาพการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสอดคล้องกับ ความเห็นของ ปทุมวดี แสงสุข (2547) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร นักวิชาการ ซึ่งหากพนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ระบบอินทราเน็ตในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากเพียงใดก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าวมากขึ้นตามไปด้วย

6. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านระยะเวลาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ต ผลการทดสอบพบว่า ระยะเวลาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ต ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบคำสั่ง ด้านคำขอใช้ทรัพยากรในส่วนกลางในองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านสันติภาพการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสอดคล้องกับ ความเห็นของ ปทุมวดี แสงสุข (2547) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร นักวิชาการ ซึ่งหากพนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ระบบอินทราเน็ตในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากเพียงใดก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าวมากขึ้นตามไปด้วย

7. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ต ผลการทดสอบพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบคำสั่ง ด้านคำขอใช้ทรัพยากรในส่วนกลาง

ในองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านสันตนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทมหาชน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสอดคล้องกับความเห็นว่าของ ปทุมวดี แสงสุข (2547) เรื่องความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น

มักจะเป็นข่าวสาร คือ ข่าวสารการปฏิบัติงาน ข่าวสารทะนุบำรุง ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ และข่าวสารนวัตกรรม ซึ่งความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น จะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากร โดยข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กร จะต้องกระจาย หรือ หมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร ในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการ และการชี้แนะ ซึ่งหากพนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากเพียงใดก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าวมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทมหาชน (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน ระหว่าง 1 - 5 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชบ.) ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า

1. ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบงานบ่อยครั้งคือพนักงานที่อยู่ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชบ.) และมีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี ดังนั้นบริษัทควรศึกษาการส่งเสริมข้อมูลสำหรับพนักงานระดับนี้ ว่าควรพัฒนาทักษะ หรือรู้แบบการทำงานอย่างไร โดยผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นช่องทางให้แก่พนักงานได้เรียนรู้งานด้านต่าง ๆ โดยใช้สื่อขององค์กรให้เกิดประโยชน์ และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการถ่ายทอดหรือฝึกอบรมอีกทางหนึ่ง อีกทั้งการเสริมสร้างและปลูกฝังทัศนคติขององค์กรผ่านสื่อดังกล่าวได้

2. ด้านความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบคำสั่ง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านสันตนาการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อันสืบเนื่องมาจากคุณลักษณะของระบบงาน ผู้รับผิดชอบงานควรทำการส่งเสริมประโยชน์จากการเข้าใช้บริการงานระบบอินเทอร์เน็ตอีกทั้งการพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากปัญหาใน

ปัจจุบันคือการเข้าสู่ระบบต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน อีกทั้งระบบงานที่พนักงานส่วนใหญ่ต้องใช้บริการมากได้ออกแบบระบบงานที่ต้องผ่านรหัสเข้าหลายขั้นตอน หากมีการปรับปรุงระบบงานที่ใช้บ่อยครั้งให้อยู่หน้าแรกของระบบให้สะดวกในการใช้งานก็จะลดขั้นตอนและสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานมากขึ้น และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตในด้านการขอใช้ทรัพยากรส่วนกลางในองค์กร มีระดับไม่พอใจ น่าจะมาจากระบบงานดังกล่าวได้กำหนดเฉพาะสำหรับพนักงานในบางส่วนงาน หรือระดับพนักงานบางระดับ จึงคาดว่าน่าจะมาจากจำนวนปริมาณผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ใช้บริการดังกล่าว จึงส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ

สำหรับระบบงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานคือ การใช้บริการงานส่วนกลาง การจองห้องประชุม รถยนต์ส่วนกลาง งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีระดับความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานค่อนข้างต่ำนั้น น่าจะเป็นผลมาจากระบบงานดังกล่าวมีเฉพาะกลุ่มพนักงานในบางส่วนงานหรือพนักงานบางระดับเป็นผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นงานที่มีความเฉพาะเจาะจง ผู้รับผิดชอบระบบงานควรจะทำแบบสอบถามหรือการประเมินเฉพาะหมวดงานสำหรับผู้ที่ใช้ระบบงานดังกล่าวโดยเฉพาะ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อระบบงานดังกล่าวโดยตรง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) โดยระบบอินเทอร์เน็ตนี้ได้ใช้อยู่ทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งสาขาทุกสาขาอาจมีปัญหาไม่เหมือนกับสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร นอกเหนือจากการค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ หากผู้สนใจจะทำวิจัยในเรื่องความพึงพอใจขยายผลการศึกษาไปยังสาขาต่าง ๆ ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานในกลุ่มธนาคารทั่วประเทศ ซึ่งนอกเหนือไปจากตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยได้นำมาทดสอบในการวิจัยครั้งนี้แล้วนั้นอาจนำตัวแปรในเรื่องอื่นๆ เช่น ด้านของหน่วยงานที่บริการดูแลระบบอินเทอร์เน็ต วิธีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต การประชาสัมพันธ์และการฝึกอบรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความพึงพอใจ ให้มีความชัดเจนในการจัดทำแบบสอบถาม มาเป็นตัวแปรอิสระในการวิจัยเพิ่มเติมอีก ก็จะทำให้ กรอบแนวคิดในเรื่องมีความกว้างขวางและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งการใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียวอาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจการทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นเพื่อให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546) **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ; **การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่)**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชินวัตร จรรจลานิมิตร. (2549) **ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ชนาคม เขียวใสธร. (2547) **ความพึงพอใจต่อการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต: กรณีธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรันท์; และ ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส. เอเซียเพรส.
- นิชดา เติรียมชัยศรี. (2542). **การเปิดรับข่าวสารความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2538). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปทุมวดี แสงสุข. (2547). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบเครือข่ายภายในของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ถ่ายเอกสาร.
- มุกดา สุขสมาน. (2538). **มนุษย์ : ภาวะทางกายและทางจิต**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิรุฬห์ พรรณเทวี (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2539) **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์. (2542). **ระเบียบวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- 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
- สุวรรณ มาศเมฆ. (2540). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ต่อการดำเนินการกิจการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). **พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน**. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การบริหารบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Rue, Leslie W. and Lloyd L. Byars. (2000). *Management : Skill and Application*. 9 th ed. North America : McGraw-Hill Inc.
- Gilmer, B. Von Haller. (1996). *Industrial Psychology*. 2 nd, ed. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Wehrich, Heing and Koontz, Harold. (1993). *Management : a Global Perspective*. 10 th ed. NewYork : McGraw-Hill.
- www.thanachart.co.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร
(สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานอินเทอร์เน็ตในด้านต่าง ๆ
เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาวิจัยอิสระของนักศึกษาโครงการบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ (ภาคพิเศษ) ชั้นปีที่ /
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และนำผลการวิจัยเสนอต่อองค์กรเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ตามข้อมูลของท่าน

1 เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2 อายุ

☐

ต่ำกว่า 25 ปี

☐

26 - 35 ปี

☐

36 - 45 ปี

☐

มากกว่า 46 ปี

3 สถานภาพ

☐

โสด

☐

สมรส

☐

หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4 ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

5 อายุงาน

☐

น้อยกว่า 1 ปี

☐

1 - 5 ปี

☐

5 - 10 ปี

☐

มากกว่า 10 ปี

6 ตำแหน่งงาน

☐

พนักงานสัญญาจ้าง

☐

ชก. - ชบ.

☐

บต.1 - บต. 2

☐

บก.1 - บก.3

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านจำนวนการใช้งานและระยะเวลาการใช้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X และกรอกข้อมูล ลงในช่อง ตามการใช้งานของท่าน

- 6 จำนวนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ครั้ง / สัปดาห์
- 7 ระยะเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต นาที / ครั้ง
- 8 ระยะเวลาที่ท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็น % ของเวลาทั้งหมด
- 9 ระยะเวลาที่ท่านทำงานโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรมาแล้ว ปี เดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านระดับการใช้งาน						
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย 4 และกรอกข้อมูล ลงในช่อง ตามการใช้งานของท่าน						
ระบบงาน		พฤติกรรมด้านระดับการใช้งาน				
		บ่อยมาก	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยใช้
1	ด้านข้อมูลข่าวสาร					
	1.1 TNN					
	1.2 วารสาร ๓ สายใย					
	1.3 ข่าวประชาสัมพันธ์					
	1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ					
	1.5 ข่าวภาวะอุตสาหกรรม					
2	ด้านระเบียบคำสั่ง					
	2.1 ระเบียบคำสั่ง					
	2.2 หนังสือมอบอำนาจ					
	2.3 ประกาศบริษัท					
	2.4 แบบฟอร์มบริษัท					
3	ด้านคำขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง					
	3.1 ระบบการสั่งซื้อ					
	3.2 ระบบการจองห้องประชุม					
	3.3 ระบบการจองรถยนต์					
	3.4 ระบบการขอยกสัญญา					
4	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
	4.1 การ Downloan โปรแกรม					
	4.2 การศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่าง ๆ					
5	ด้านข้อมูลส่วนบุคคล					
	5.1 ระบบ E - Slip					
	5.2 ระบบ Core HR					
	5.3 Job AIIZ					
	5.4 ข้อมูลบุคคลในองค์กร					
	5.5 ระบบ Call & Complain					
6	ด้านสนทนาการ					
	6.1 Web Board					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านระดับการใช้งาน						
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย 4 และกรอกข้อมูล ลงในช่อง ตามการใช้งานของท่าน						
ระบบงาน		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านข้อมูลข่าวสาร					
	1.1 TNN					
	1.2 วารสาร ๓ สายใย					
	1.3 ข่าวประชาสัมพันธ์					
	1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเครือ					
	1.5 ข่าวภาวะอุตสาหกรรม					
2	ด้านระเบียบคำสั่ง					
	2.1 ระเบียบคำสั่ง					
	2.2 หนังสือมอบอำนาจ					
	2.3 ประกาศบริษัท					
	2.4 แบบฟอร์มบริษัท					
3	ด้านคำขอใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง					
	3.1 ระบบการสั่งซื้อ					
	3.2 ระบบการจองห้องประชุม					
	3.3 ระบบการจองรถยนต์					
	3.4 ระบบการขออนุญาต					
4	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
	4.1 การ Downloan โปรแกรม					
	4.2 การศึกษาคู่มือการใช้โปรแกรมต่าง ๆ					
5	ด้านข้อมูลส่วนบุคคล					
	5.1 ระบบ E - Slip					
	5.2 ระบบ Core HR					
	5.3 Job AIIZ					
	5.4 ข้อมูลบุคคลในองค์กร					
	5.5 ระบบ Call & Complain					
6	ด้านสนทนาการ					
	6.1 Web Board (กระดานสนทนา)					

คุณสมบัติของระบบงาน		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	มีการออกแบบด้วยสีสันทันที่เหมาะสมและสวยงาม					
2	มีการจัดผังหมวดงานต่าง ๆ สะดวกต่อการใช้งาน					
3	มีความสะดวกไม่ยุ่งยากในการเข้าสู่ระบบ					
4	ประสิทธิภาพของเครือข่ายอยู่ในระดับสูง ไม่หลุด/ล่ม					
5	มีระบบชั้นป้องกันความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่ดี					
6	มีความหลากหลายข้อมูลและระบบงานให้เลือกและ					
	เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน					
7	มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล					
	ส่วนกลาง					
	เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน					
8	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
9	มีการ Update ข้อมูลหนังสือเวียนและระเบียบ					
	คำสั่งต่าง ๆ อยู่เสมอ					
10	มีความรวดเร็วในการ Download ข้อมูลในระดับสูง					
ปัญหาที่ท่านพบในระบบอินเทอร์เน็ต คือ						
.....						
.....						
.....						
ข้อเสนอแนะในระบบนี้ คือ						
.....						
.....						
.....						

ภาคผนวก ข
จดหมายขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ศบ 0519.12/๒ 3๖๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสงี่ยมรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวฉานิกา เพียรทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฉานิกา เพียรทอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๓๕๓ C

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-217-6941, 089-206-3434



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/๒๓๓๑

วันที่ ๗ มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวมานิกา เพียรทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉันทน์ กุลิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวมานิกา เพียรทอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

๒๕๕๑ C

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

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

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	ฉานิกา เพียรทอง
วันเดือนปีเกิด	11 มีนาคม 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดชัยภูมิ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	86/24 คอนโดบ้านอิงรัก ซอยกานต์ประภา เขตประชาชื่น กรุงเทพฯ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) 128/22 ชั้น 3 อาคารพญาไทพลาซ่า ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	บช.บ (การบัญชี) จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2550	บธ.ม. (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ