

ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
ในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวพัชณี โลหะชุมพล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต
ในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวพัชณี โลหะชุมพล

๒๕๘ ม.ค. ๒๕๔๐

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม ๒๕๔๗

๒๕๘ ๕๙๐ จ.๓

พัชณี โลหะชุมพล. (2547) *ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน กับความพึงพอใจของ พนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตและ ปัญหาในการใช้งานระบบ อินทราเน็ต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อ หาค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าที่ การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป SPSS PC

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง มีอายุ 28-34 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงาน เป็นพนักงานระดับ 5-7 มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี
2. พฤติกรรมการใช้งานต่อระบบอินทราเน็ต พบว่า พนักงานใช้งานระบบอินทราเน็ต 5 วันต่อสัปดาห์ โดยพนักงานเข้ามาใช้ระบบอินทราเน็ตช่วงระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.30-17.30 น.) มีความถี่ในการใช้งาน 5 ครั้งต่อสัปดาห์ การใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับแล้วแต่โอกาส
3. ทัศนคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต พบว่า พนักงานมีทัศนคติด้านรูปแบบการใช้งาน การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร การสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน อยู่ในระดับดี และพนักงานมีทัศนคติเรื่องลดปริมาณการใช้กระดาษ ในระดับดีมาก
4. ปัญหาการใช้งานต่อระบบอินทราเน็ต พบว่า พนักงานมีปัญหาด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ขั้นตอนในการใช้งาน ซับซ้อน หลายขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง
5. การศึกษาความแตกต่างด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน
6. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานพบว่า

6.1 พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.2 พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

6.3 พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานพบว่า

7.1 ทัศนคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7.2 ทัศนคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7.3 ทัศนคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7.4 ทัศนคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7.5 ทัศนคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานพบว่า ปัญหาการใช้งานของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**ATTITUDES AND BEHAVIOR AFFECTING EMPLOYEES' SATISFACTION
WITH INTRANET SYSTEM IN ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC
COMPANY LIMITED, HEADQUARTERS.**

**AN ABSTRACT
BY
MISS PATCHANEE LOHACHUMPOL**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Business Administration degree in Management
At Srinakharinwirot University
October 2004**

Patchanee Lohachumpol. (2004). *Attitudes and Behavior affecting Employees' Satisfaction with Intranet System in Advanced Info Service Public Company Limited, Headquarters*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Associate Professor Siriwan Serirat.

This study investigated the employees' personal data and their satisfaction of using the intranet system in the company. It also aimed at studying the relationship between their satisfaction and their behavior in using the system. Their attitudes towards the intranet use, and the problems they encountered were also included in the study.

The samples comprised 345 employees from the headquarters office of Advanced Info Service Plc. A questionnaire was used to gather data which was analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and processed by SPSS/PC.

The findings:

1. Most samples were 28-34 -year old female employees with college education. They were in level 5-7 position and had 3-5 years of work experience.
2. Regarding their behavior, they gained access to the intranet system during their working hours (8.30-17.30) five days a week. The frequency of logging on was 5 times a week. The activity they engaged in while being on the system varied from time to time.
3. The samples showed a good attitude towards the intranet in terms of its format; the e-mail service; the access to the company's notices, regulations, orders, news, and announcements; and the correspondence between employees. They had a very good attitude on the reduction of paper use.
4. The problems the samples cited were a slow access to data; data being outdated; and the complicated log-on procedure.
5. Their different personal data regarding sex, age, education, work position, and years of work experience did not yield any difference in their satisfaction of the intranet use.
6. When looking at the relationship between their behavior in the intranet use and their satisfaction, the study found that:
 - 6.1 There was a significant relationship at the level of .01 between the e-mail service and their satisfaction.

6.2 The same significant level of .01 relationship was also seen between their use of the bulletin board service and their satisfaction.

6.3 Likewise, there was a significant relationship at the level of .01 between their behavior in using the intranet and their overall satisfaction.

7. Between their attitudes in the intranet use and their satisfaction, the study revealed that

7.1 There was a significant relationship at the level of .01 between their attitudes and their satisfaction of the e-mail service.

7.2 A significant relationship at the level of .01 was also found between their attitudes and the bulletin board service.

7.3 The same .01 level of significant relationship was found between their attitudes and individual correspondence through intranet messaging program (VCM).

7.4 Their attitudes were also found as having a significant relationship at the level of .01 with group chatting through intranet messaging program (VCM).

7.5 The study showed the relationship, the significant level of which was also at .01, between their overall satisfaction and their attitudes as well.

8. Concerning their problems in the intranet use, it was found that there was a relationship between their problems regarding the e-mail service with their satisfaction at the significant level of .01.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



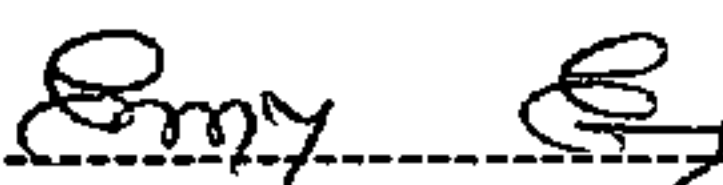
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการ

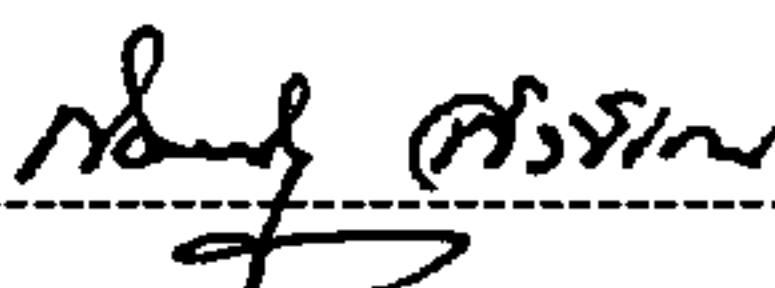
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุภิญญา (ดัชนากิรมย์) ญาณสมบูรณ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ ... เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากท่าน อาจารย์ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่ เริ่มต้นดำเนินการ จนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง และเพิ่มเติมสาระอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา และอาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ พร้อมให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าคือ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา และ ดร.ศุภินญา ญาณสมบูรณ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม คณะบดีคณะสังคมศาสตร์ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และพี่ชายของผู้วิจัย ที่คอยให้กำลังใจ และขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร และพนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม

คุณประโยชน์และคุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยมอบให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบิดา มารดาที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังคุณงามความดี และความอดทน รวมทั้งพระคุณของคุณครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย ตั้งแต่เด็กจนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

พัชณี โลหะชุมพล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต.....	27
ประวัติของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การทดสอบสมมติฐาน.....	45
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	63
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	105
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	108

สารบัญ(ต่อ)		
บทที่		หน้า
5(ต่อ)	อภิปรายผล.....	121
	ข้อเสนอแนะ.....	123
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	124
	บรรณานุกรม.....	126
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก	
	แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	130
	ภาคผนวก ข	
	หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	137
	ภาคผนวก ค	
	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	139
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	141

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงกลุ่มประชากรที่จะทำการสุ่มในแต่ละสายงาน.....	39
2 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม.....	40
3 แสดงช่วงระยะเวลาทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม.....	41
4 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับการใช้งาน.....	42
5 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับทัศนคติ.....	43
6 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับปัญหาการใช้งาน.....	43
7 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับความพึงพอใจ.....	44
8 แสดงตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	48
9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน.....	52
10 แสดงระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานภายใน องค์กร.....	54
11 แสดงช่วงเวลาที่พนักงานเข้ามาใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต.....	55
12 แสดงความถี่ในการเข้ามาใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานภายในองค์กร.....	55
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการกิจกรรมบนระบบงาน อินเทอร์เน็ต.....	56
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงาน อินเทอร์เน็ตภายในองค์กร.....	57
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงาน อินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต.....	58
16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงาน อินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail).....	58
17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงาน อินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ขององค์กร.....	59
18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงาน อินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน.....	59
19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต.....	60
20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน.....	60
21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์.....	61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานซ้ำซ้อน หลายขั้นตอน.....	61
23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ต.....	62
24 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตจำแนก ตามเพศ.....	63
25 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตจำแนก ตามอายุ.....	64
26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีอายุ แตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง.....	66
27 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตจำแนก ตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	68
28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีระดับการ ศึกษาสูงสุดแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง.....	69
29 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตจำแนก ตามตำแหน่งงาน.....	70
30 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตจำแนก ตามระยะเวลาการทำงาน.....	71
31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีระยะเวลา การทำงานแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง.....	73
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail).....	75
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการ บอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board).....	77
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM).....	79
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM).....	80
36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม.....	82

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
37	แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ามาใช้ระบบอินเทอร์เน็ต.....	83
38	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail).....	85
39	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board).....	87
40	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM).....	89
41	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM).....	91
42	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม.....	93
43	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail).....	95
44	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board).....	97
45	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM).....	98
46	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM).....	99
47	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม.....	101
48	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	103

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 แสดงทิศทางการเสริมแรง.....	12
3 แสดงทัศนคติและองค์ประกอบ.....	19
4 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg.....	23
5 องค์ประกอบของการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อ.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เนื่องจากสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจทำให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ การสื่อสารภายในองค์กรจึงถือเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการนำ ความรู้สึก ความต้องการ และความคิด ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในสังคมมนุษย์ไม่ว่ายุคใด ๆ มีความต้องการที่จะบริโภค “ข่าวสาร” หรือ “ข้อมูล” อยู่ตลอดเวลา

การสื่อสารที่ดีเป็นกุญแจสำคัญในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ความสามารถในการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็นระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการติดต่อของบุคคลในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร เนื่องจากการอยู่ร่วมกัน และการทำงานของคนในองค์กรย่อมมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ต่างฝ่ายต่างต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อความราบรื่นในกรดำเนินงาน เพื่อให้สมาชิกในองค์กรเกิดความเข้าใจตรงกัน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และการบริหารงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัย การสื่อสารเพื่อการสั่งการ ประเมินผลงาน วางแผนงาน จัดระเบียบภายในองค์กร เพื่อให้ได้งานตามที่ตั้ง วัตถุประสงค์ไว้ เป็นการกระจายความต้องการและแจ้งให้ทราบถึงจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายในการทำงาน ให้พนักงานในระดับต่าง ๆ เข้าใจ

ปัจจุบันองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก การติดต่อสื่อสารจำเป็นต้องใช้วิธีการสื่อสารที่รวดเร็ว และได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็วเช่นกัน จึงได้มีการนำเอา “ระบบอินทราเน็ต” (Intranet) มาใช้ภายในองค์กร ซึ่งเป็นที่นิยมในบริษัทใหญ่ ๆ หลายแห่ง เช่นเดียวกับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ การสื่อสารการให้บริการด้านเครือข่ายระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เซลลูลาร์ 900 ดิจิตอล จีเอสเอ็ม และ One-2-Call กับลูกค้าทั่วประเทศ ในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ จะต้องอาศัยความรวดเร็วและปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอน เน้นเรื่องการกระจายการสื่อสารทั้งองค์กรอย่างรวดเร็ว เพื่อให้พนักงานที่มีอยู่ตามสาขากต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และตามสาขากต่าง จังหวัด ได้รับทราบข้อมูลอย่างพร้อมเพรียงและทั่วถึงกัน จึงได้มีการพัฒนาด้านศักยภาพในการสื่อสารโดยนำเอาระบบอินทราเน็ตมาใช้ เพราะเล็งเห็นถึงคุณประโยชน์และประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มาใช้ภายในองค์กรเพื่อกระจายข่าวสารด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง ตลอดจนเรื่องของการเปลี่ยนแปลงด้านข่าวสารในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและพนักงาน

เนื่องจากเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการสื่อสารการให้บริการด้านเครือข่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ การแจ้งหลักปฏิบัติในการทำงานที่มีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสถานการณ์ บริษัทฯ จึงใช้เทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตช่วยในการติดต่อประสานงาน กระจายข่าวสารให้พนักงานทั่วประเทศได้ทราบข้อมูลโดยพร้อมเพรียงกันและต่อเนื่อง นอกจากสร้างความรวดเร็วในการกระจายข่าวสารแล้ว อินเทอร์เน็ตยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของกระดาษ และช่วยลดเวลาการเดินทางของข่าวสารที่จะต้องส่งผ่านไปหลายหน่วยงาน ในลักษณะจดหมายเวียนที่จะต้องจัดทำส่งไปยังหน่วยงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตดังกล่าวข้างต้น บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญของระบบอินเทอร์เน็ต จึงมีนโยบายในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในบริษัทฯ เมื่อปี พ.ศ. 2541 โดยมีหน่วยงาน IS Solution Delivery E-business and Call Center ทำหน้าที่ดูแลระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ ซึ่งการสื่อสารด้วยวิธีนี้ทางบริษัทฯ จะให้พนักงานและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทฯ ทำการสื่อสารส่งถึงกันผ่านเว็บไซต์ภายในของบริษัทฯ คือ www.wireless.shinawatra.com และพนักงานทุกคนของบริษัทฯ จะมี E-Mail ส่วนตัวและรหัสลับในการเข้าไปใช้งานในเว็บไซต์นี้ สำหรับหน้าเว็บเพจของ www.wireless.shinawatra.com ได้มีการใส่ข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ไว้บนหน้าจออินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ ในเรื่อง นโยบาย ปรัชญา หลักการทำงานของบริษัท
2. ข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท
3. ข้อมูลทางการตลาด
4. บริการต่าง ๆ ภายในบริษัท
5. ศูนย์รวมข้อมูลกลางของบริษัท
6. ข่าวต่าง ๆ ประกอบด้วย ข่าวจากสื่อประจำวัน และข่าวภายในบริษัท
7. ตารางการฝึกอบรม
8. การขออนุมัติด้วยระบบออนไลน์ เช่น การลาหยุดงาน การขออนุมัติเบิกอุปกรณ์สำนักงาน การขออนุมัติใช้รถยนต์ของบริษัท การจองห้องประชุม
9. การค้นหาชื่อ เบอร์โทรศัพท์ของพนักงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัท
10. การเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ภายนอกของบริษัท ที่ให้ลูกค้าและผู้สนใจเข้ามาใช้บริการคือ www.ais900.com , www.gsmadvance.com , www.one-2-call.com

กระบวนการสื่อสารมีองค์ประกอบทางการสื่อสารคือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร สิ่งหนึ่งที่มีการสื่อสารจะขาดมิได้คือ การตอบกลับ (Feedback) ซึ่งถือเป็นตัววัดประสิทธิภาพการสื่อสารว่าสัมฤทธิ์ผลมากน้อยเพียงใดในการสื่อสารแต่ละครั้ง ดังนั้นเมื่อหน่วยงานต่าง ๆ ทำการสื่อสารกันภายในองค์กร ปัจจัยบ่งชี้เรื่องปฏิภานการตอบกลับจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงผลทางการสื่อสารให้กับต้นทางทราบว่า สิ่งที่สื่อออกไปยังผู้รับสารนั้นเกิดการรับรู้ และเข้าใจมากน้อยเพียงใด และปัจจุบันระบบการสื่อสารโดยใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนาขีดความสามารถในการส่งข่าวสารในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการความรวดเร็ว การนำเสนอข้อมูลใหม่ ๆ ที่มีอยู่เป็นประจำ และต่อเนื่อง

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาดัง การใช้อินทราเน็ตซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบหนึ่ง จะทำให้ทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้งาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ว่าระบบอินทราเน็ตที่ใช้ภายในองค์กรในปัจจุบัน มีการนำไปใช้ประโยชน์ และตอบสนองความต้องการในการใช้งานให้เกิดประโยชน์ต่อตัวพนักงาน และบริษัทมากน้อยเพียงใด และพนักงานมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบอินทราเน็ต ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และนำไปประกอบการพิจารณา ในการพัฒนา ปรับปรุงระบบอินทราเน็ต ให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน
2. เพื่อทำให้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเป็นแนวทางในการวางแผน บริหารจัดการ และปรับปรุงการใช้งานระบบอินทราเน็ตให้เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสาร ตรงกับความต้องการขององค์กร
3. เพื่อทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ และออกแบบระบบอินทราเน็ต ซึ่งจะก่อให้เกิดผลในเรื่องการนำประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในระบบอินทราเน็ต
4. เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนา ปรับปรุงวิธีการ และรูปแบบของระบบอินทราเน็ต ภายในองค์กรให้เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานที่สนใจเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ต นำเอาข้อมูลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการทำงานอันจะนำไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ การพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ และสร้างความได้เปรียบ

ขอบเขตการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษา ทศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,450 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2546) เพื่อสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบของระบบอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพ และพนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจำนวนพนักงานภายในองค์กร แบ่งตามสายงานได้ดังนี้

	สายงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
1	ส่วนงานวิศวกรรม	250
2	สายงานปฏิบัติการด้านบริการ	300
3	สายงานการตลาด	240
4	ส่วนงานสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	250
5	ส่วนงานการเงินและบัญชี	150
6	ส่วนงานสนับสนุนด้านธุรกิจสัมพันธ์	260
	รวมพนักงานทั้งสิ้น	1,450

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (Yamane : 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 314 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาด ที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของ แบบสอบถามจำนวน 10% ($314 \times 10\% = 31$) รวมแล้ว ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 345 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละสายงาน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงานตามที่ต้องการ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่ได้จัดเตรียมไว้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบอินทราเน็ต (Intranet)

หมายถึง ระบบเครือข่ายที่มีการใช้งานภายในองค์กร เป็นระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ใช้คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ ในการให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะมีลักษณะหน้าตา และวิธีการใช้งานเหมือนกับอินเทอร์เน็ต (Internet) อันประกอบด้วย เวิร์ดไวด์เว็บ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ข่าวสารต่าง ๆ ในการศึกษา อินทราเน็ตจะกล่าวถึงเว็บไซต์ www.wireless.shinawatra.com ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

พนักงาน

หมายถึง พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานที่สำนักงานใหญ่ และพนักงานที่ใช้ระบบอินทราเน็ต

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต

หมายถึง ลักษณะการกระทำ การปฏิบัติ การใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยสามารถจำแนกพฤติกรรมที่ต้องการศึกษา ดังนี้

- ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
- ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ต
- ความถี่ในการใช้บริการระบบอินทราเน็ต
- กิจกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ทัศนคติ

หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ในการประเมินว่าดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือเป็นการแสดงความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบ

รูปแบบในการใช้งาน

หมายถึง ลักษณะของเนื้อหา ข้อมูล รูปแบบหน้าจอ สี สัน ที่ปรากฏบนระบบอินทราเน็ต ที่ทำให้สามารถดึงดูดใจให้พนักงานเข้ามาใช้งานในระบบอินทราเน็ต

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

หมายถึง การรับ – ส่งข้อมูล ข่าวสาร ข้อความ จดหมายข่าวที่ส่งภายในบริษัท ผ่านระบบอินทราเน็ต เป็นข้อมูลข่าวสารที่ส่งให้กับผู้บริหารหรือพนักงานเป็นการเฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะตัวบุคคลนั้น ๆ ตามที่อยู่อีเมล (E-Mail Address) ที่กำหนดไว้ มีความรวดเร็วเป็นอย่างมาก แทนการใช้พนักงานส่งเอกสารได้

การสื่อสารระหว่างพนักงาน

หมายถึง การสื่อสารจากพนักงานไปถึงพนักงาน ได้แก่ แนวความคิด ทศนคติที่มีต่อการทำงาน ความรู้สึกต่าง ๆ ที่ต้องการบอกกล่าวให้เพื่อนพนักงานด้วยกันทราบ เป็นการสื่อสารที่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว

ปัญหาการใช้งาน

หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรค สิ่งที่ขัดขวาง ทำให้เกิดความไม่สะดวกในขณะที่ใช้งานบนระบบ อินทราเน็ตของพนักงาน

ความพึงพอใจ

หมายถึง ความชอบ ความพอใจ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการ ซึ่งจะนำมาเป็นเหตุจูงใจ ให้ใช้ระบบอินทราเน็ต

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะข้อมูลด้านส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21 – 27 ปี

1.1.2.2 28 – 34 ปี

1.1.2.3 35 – 41 ปี

1.1.2.4 42 – 48 ปี

1.1.2.5 49 – 55 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ตำแหน่งงาน

1.1.4.1 พนักงานระดับ 3 – 4

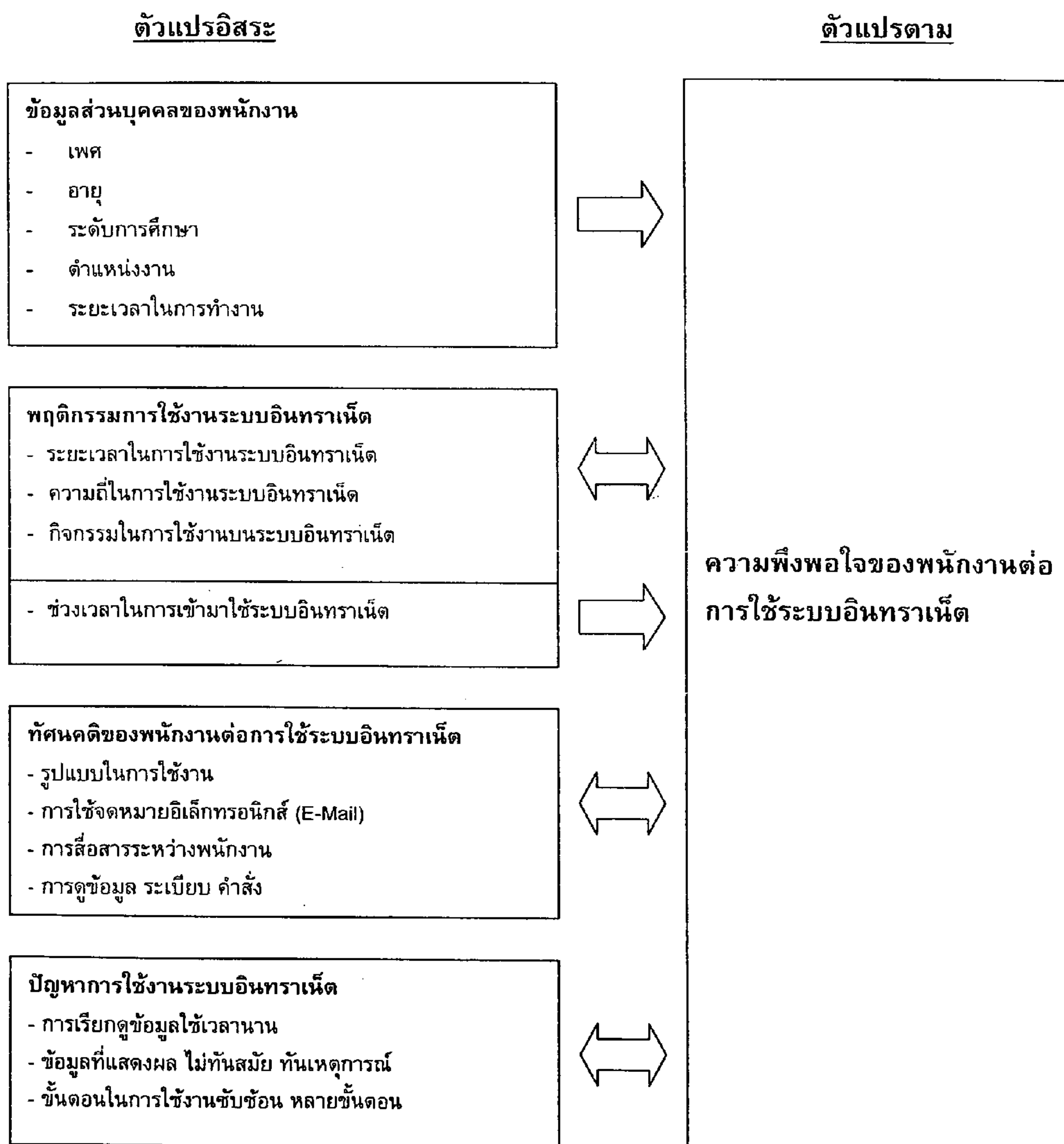
1.1.4.2 พนักงานระดับ 5 – 7

1.1.4.3 พนักงานตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป

- 1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.1.5.1 0 - 2 ปี
 - 1.1.5.2 3 - 5 ปี
 - 1.1.5.3 6 – 8 ปี
 - 1.1.5.4 9 ปีขึ้นไป
 - 1.2 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.2.1 ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.2.2 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.2.3 ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.2.4 กิจกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.3 ทักษะของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.3.1 รูปแบบในการใช้งาน
 - 1.3.2 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
 - 1.3.3 การสื่อสารระหว่างพนักงาน
 - 1.3.4 การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง
 - 1.4 ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.4.1 การเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน
 - 1.4.2 ข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์
 - 1.4.3 ขั้นตอนในการใช้งานซ้ำซ้อน หลายขั้นตอน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” มีกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
3. ทักษะติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
4. ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต
5. ประวัติของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior นี้อธิบายความหมายได้โดยสังเขปว่า คือกิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้อยตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และหรือต่อสิ่งภายนอก เช่น หน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็ได้

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

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

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

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 ทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (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

Skinner และผู้ร่วมงานได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานที่ดีควรยกย่อง วิเคราะห์สถานการณ์การปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาสาเหตุซึ่งแรงงานมีปฏิบัติ และกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อขจัดปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน การปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและการยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่ทำดี

รูปแบบของทฤษฎีการเสริมแรง (Form of Reinforcement)

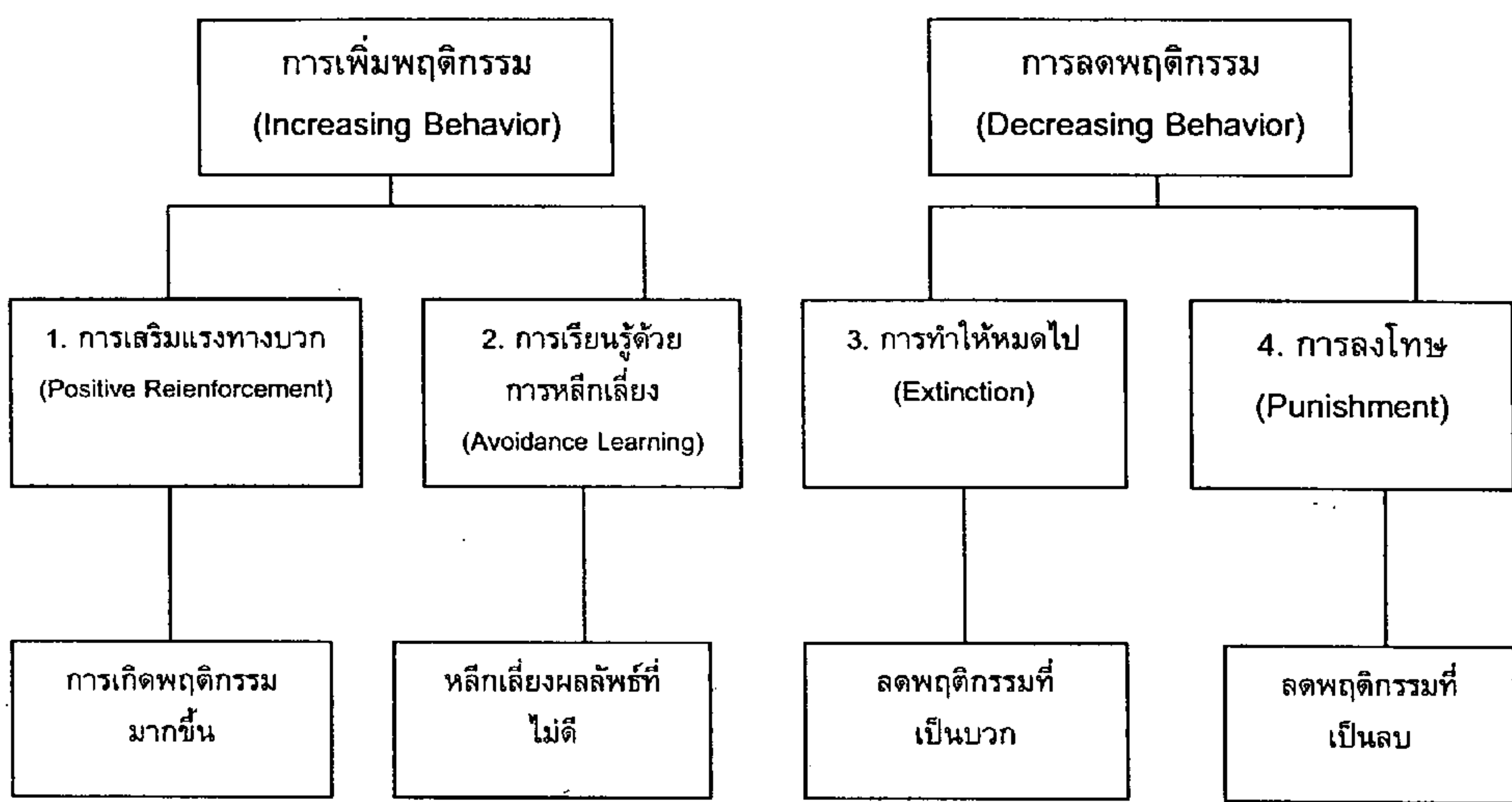
Skinner จะเน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไป เนื่องมาจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นแบบอื่น ทฤษฎีการเสริมแรงมี 4 วิธีคือ

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

2. การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยง (Avoidance Learning) หรือการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement) เป็นการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น ลูกน้องจะทำงานให้เสร็จตามกำหนด เพราะไม่ต้องการถูกเจ้านายตำหนิว่าทำงานล่าช้า ดังนั้น การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาจะเกิดจาก การที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น

3. การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจุดมุ่งหมายในการยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เป็นการลดการเสริมแรงที่มีผลด้านบวก ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือเป็นการปราบพฤติกรรมบางอย่าง โดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ ตัวอย่าง ผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง และทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจใช้วิธีการเลิกขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุด วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง

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



ภาพประกอบ 2 แสดงทัศนคติการเสริมแรง (Approach to Reinforcement)
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545) . องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด).
หน้า 322-324

องค์ประกอบของพฤติกรรม

- พฤติกรรมมนุษย์ มีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้
1. เป้าหมาย หรือความมุ่งหมาย (Goal) คือ วัตถุประสงค์ หรือความต้องการซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม เช่น ความต้องการมีหน้ามีตาในสังคม
 2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ และความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ
 3. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง ลู่ทางหรือโอกาส หรือเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการ
 4. การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นการพิจารณาลู่ทาง หรือสถานการณ์ เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดจะสนองความต้องการให้เป็นที่น่าพอใจมากที่สุด
 5. การตอบสนอง (Response) คือ การดำเนินการทำกิจกรรมตามที่ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว

6. ผลรับที่ตามมา (Consequence) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมนั้น ซึ่งอาจได้ผลตรงกันกับที่คาดไว้ (Confirm) หรือตรงข้ามกับที่คิดหวังไว้ (Contradict) ก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ จึงต้องกลับไปแปลความหมายใหม่ เพื่อเลือกวิธีที่จะตอบสนองความต้องการได้ แต่เห็นว่าเป้าประสงค์นั้นเกินความสามารถ ก็ต้องยอมละเลิกความต้องการนั้นไปเสีย

ประเภทของพฤติกรรม

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

1. พิจารณาจากพฤติกรรมที่ปรากฏด้วยการสังเกต
 - 1.1 พฤติกรรมภายนอก (Overt) คือ พฤติกรรมที่ปรากฏเห็นชัดเจน
 - 1.2 พฤติกรรมภายใน (Convert) คือ พฤติกรรมที่ไม่ปรากฏให้สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน
2. พิจารณาจากแหล่งที่เกิดพฤติกรรม
 - 2.1 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะ (Unlearned) เป็นพฤติกรรมความพร้อมที่เกิดขึ้น โดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นตามเผ่าพันธุ์ และวงจรของชีวิต
 - 2.2 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่มีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้น (Learned) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้
3. พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกของอินทรีย์
 - 3.1 พฤติกรรมทางกาย (Physiological Activities) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ด้วยแขน หรือขา การปรับเปลี่ยนอิริยาบถของร่างกาย การพยักหน้า การไคร่งตัว เป็นต้น
 - 3.2 พฤติกรรมทางจิตใจ (Psychological Activities) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับความคิด ความเข้าใจ หรือเกิดอารมณ์ เป็นต้น
4. พิจารณาจากการทำงานของระบบประสาท
 - 4.1 พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และสั่งการด้วยสมอง จึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามที่ต้องการ
 - 4.2 พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) เป็นพฤติกรรมการทำงานของระบบอินทรีย์ ที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ 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 มีความเข้มข้นมาก และมีการแอบแฝง การวัดพฤติกรรมเช่นนี้สามารถวัดได้ เนื่องจากเป็นการวัดเชิงปริมาณ (Quantity) ของการเกิดพฤติกรรม จำนวนครั้งของพฤติกรรม (Number) พลังงานที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม (Energy) และระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม (Duration of Time)

2. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้เครื่องมือทางจิตวิทยา พฤติกรรมที่มีความซับซ้อน ซึ่งต้องมีการวัดทางด้านความคิด และจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การตรวจวัดเซาว์ปัญญา ค่านิยม เจตคติ ความสนใจ และความถนัด 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 หรือปรากฏการณ์บางอย่าง หรือสิ่งของบางอย่าง หรือคุณสมบัติของสิ่งของ หรือของบุคคลบางอย่างมีอยู่จริง หรือเกิดขึ้นจริง กล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอาจจะดีในแง่ของข้อเท็จจริงคือ เขาคิดว่าข้อเท็จจริงเป็นเช่นนั้น ซึ่งความคิดนี้อาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นคือ ความเชื่อของเขา

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

3. ทศนคติ หรือเจตคติ (Attitude) ทศนคติเป็นแนวโน้ม หรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทศนคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกายต่างกัน แต่อย่างไรก็ดีไม่ได้บอกกำลังทางกายเท่านั้นเอง ทศนคติแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่ทศนคติได้กำหนดเวลาที่แสดงพฤติกรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนด เวลา ปริมาณของพฤติกรรมนั้น เรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) ดังนั้นทศนคติจึงเป็นผู้วางแผน หรือทิศทางให้แรงจูงใจ และแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

4. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) มาอธิบายหลักของทฤษฎีนี้พบว่า คนหรือสัตว์ก็ตามถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งรางวัล (Reward of Reinforcement) สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างนั้นจะต้องมีแนวโน้ม พฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาส แต่ถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งการลงโทษ (Punishment) สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีก

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

ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต จึงนำปัจจัยในเรื่อง พฤติกรรมที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) เป็นการศึกษาความแตกต่างอันเนื่องมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต ในด้านความถี่ หรือปริมาณการใช้ระบบอินทราเน็ตมาเป็นตัวแปรที่ทำการศึกษาว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตอย่างไร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 214) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์ และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler, 2003 : 199) หรือความคิดที่มีลักษณะแสดงความพอใจ หรือไม่พอใจ (Etzel, Walker and Stanton, 2001 : G-1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อความเชื่อ ในขณะที่เดียวกันความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ การเกิดของทัศนคตินั้นเกิดจาก ข้อมูลที่แต่ละคนได้รับ

เสรี วงษ์มณฑา. (2542 : 106) ให้คำนิยามไว้ว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

เชอร์ฟ (Sherif, 1967 : 112 – 113) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อวัตถุ บุคคลอื่น หรือแนวคิดที่นำไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และภายหลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว จะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร และไม่เปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้น จะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลา เพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

แอตคินสัน สมิทท์ และเบิร์น (Atkinson Smith & Bern, 1993) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ หรือแง่มุมอื่น ๆ ในโลก รวมทั้งความคิดที่เป็นนามธรรม และนโยบายสังคม

เมอร์ฟี และ นิวคัมป์ (Murphy และ Newcomb, 1973 : 54) ให้คำนิยามว่า ทัศนคติหมายถึง “ วิถีทางหรือความพร้อมในการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ”

แอตคินสัน สมิทท์ และเบิร์น (Atkinson Smith & Bern, 1993) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ หรือแง่มุมอื่น ๆ ในโลก รวมทั้งความคิดที่เป็นนามธรรม และนโยบายทางสังคม

มุน (Mun) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึก และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอดังใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น

เทอร์สโตน (Thurstone. 1997 : 119) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ 2 นัยด้วย คือ ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติความคิดเห็น ความกลัวต่อสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิด และความคิดนี้เป็นลักษณะทัศนคติ ดังนั้นถ้าเราอยากจะวัดทัศนคติ เราก็สามารถวัดได้โดยความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทัศนคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้ในหลายอย่างเป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

สุชา จันทน์เอม (2524 : 80) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้ จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออก ที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้เห็นถึงแนวทางของการตอบสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ผลของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ปรากฏขึ้น หรือเป็นแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวก หรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประเภทของทัศนคติ

แม็ค เดวิด และฮาร์วีย์ (ศิริินทร์ ซึ่งสุนทร. 2542 : 32 ; อ้างอิงจาก Mc David & Harrari) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ

1. ทัศนคติทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใด เรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าร่วมเป็นสมาชิก และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบ หรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่น ๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติ และปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น พนักงานในองค์การที่ยอมรับเอาระบบคุณภาพมาใช้ อาจมีทัศนคติหนึ่งเฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อระบบแต่อย่างใด

ลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติ มีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539 : 188)

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้าง ๆ ว่า ประกอบด้วย แนวคิดการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือแนวคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลาง หรือผู้ค้าปลีก
2. ทัศนคติมีความโน้มเอียง เกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are a Learned Predisposition) มีการตกลงกันว่า ทัศนคติการเรียนรู้ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่น และการเปิดรับจากสื่อมวลชน
3. ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง (Attitude Occur within a Situation) ลักษณะของทัศนคติก็คือ ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก แม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่ แต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวร สามารถเปลี่ยนแปลงได้
4. ทัศนคติเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ (Attitudes Have within a Situation) ทัศนคติเกิดขึ้นภายในเหตุการณ์ และถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์ หรือโอกาส ซึ่งมีลักษณะเฉพาะช่วงเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมสถานการณ์เฉพาะอย่าง อาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติก็ได้

สาเหตุการเกิดทัศนคติ

สาเหตุการเกิดทัศนคติ (นุศรา แก้วสนธิ. 2542 : 10 ; อ้างอิงจาก Serif and Sherif. 1969 : 334) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่การที่บุคคลเกิดทัศนคตินั้นเกิดจากการเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 4-6) ยังกล่าวถึงแหล่งที่ให้กำเนิด ทัศนคติที่สำคัญได้แก่

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) คือ การมี ประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวกับทัศนคตินั้น เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้นในทางตรงกันข้ามถ้าเรามีประสบการณ์ที่ไม่ดี เรามักมีแนวโน้มที่ไม่ดีไม่ชอบบุคคลนั้น
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคล (Communication from Experience) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นจากผลการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) ทัศนคติบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น ขบวนการเกิดทัศนคติด้วยวิธีนี้ เกิดขึ้นโดยขั้นแรกจากเหตุการณ์อย่างบุคคลจะมองเห็นว่าบุคคลที่มีการปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นใน รูปแบบของความเชื่อ ทัศนคติซึ่งมาจากการปฏิบัติของเรา
4. องค์ประกอบเกี่ยวกับสถาบัน (Institution Factor) เช่น โรงเรียน สถานประกอบพิธี ศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ สถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มา และสิ่งสนับสนุนให้เกิดทัศนคติอย่างชัดเจน

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนทัศนคติ

1. ผู้ชักจูง มีคุณสมบัติดังนี้

- ความน่าเชื่อถือ ชำนาญในงานที่รับผิดชอบ และมีลักษณะน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ
- ความน่าดึงดูดใจ คล้ายคลึงกับผู้ถูกชักจูง อาจเป็นลักษณะนิสัย หรือตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน และมีความชอบพอสอดคล้องกันและกัน
- มีอำนาจ โดยแสดงความรู้สึกออกมา เมื่อถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม โดยตำแหน่งที่สามารถใช้อำนาจได้ มีอำนาจในการให้รางวัล หากมีการปฏิบัติตาม และสามารถลงโทษได้ หากผู้ถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม

2. ผู้ถูกชักจูง มีคุณสมบัติดังนี้

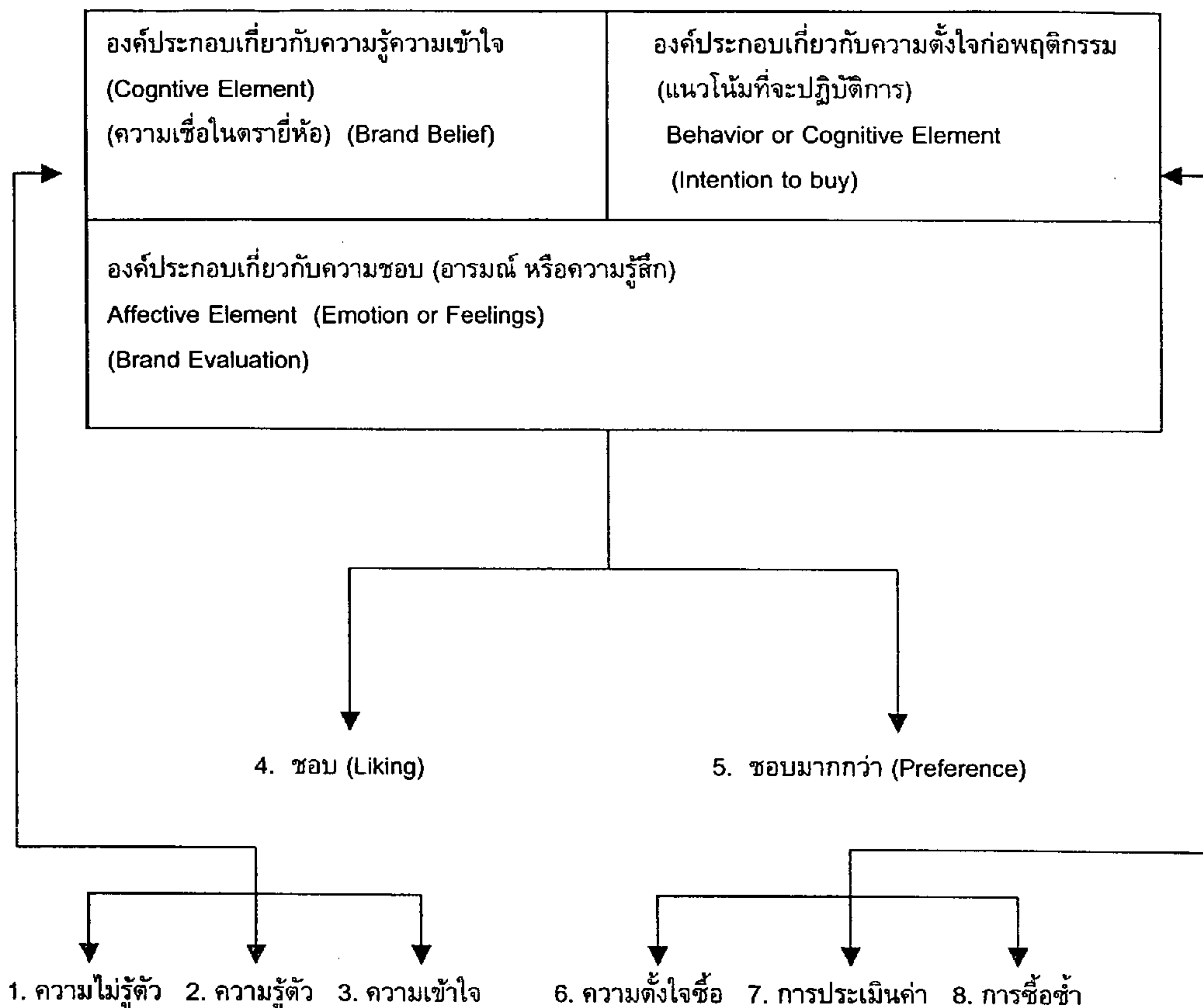
- บุคลิกภาพของผู้ถูกชักจูง มีผลต่อการชักจูงให้เชื่อตาม เช่น บุคลิกภาพวิตกกังวล บุคลิกภาพเชื่ออำนาจในตนเอง หรือเชื่ออำนาจนอกตนเอง
- สถานการณ์ในขณะชักจูง มีผลให้การถูกชักจูงเป็นอย่างมีประสิทธิภาพสูง เช่น สถานการณ์ตึงเครียด สถานการณ์ที่เร้าให้บุคคลขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

บุคคลมีทัศนคติมากมายหลายอย่างต่อพฤติกรรมเดียว โดยที่แต่ละทัศนคติผูกพันสถานการณ์แต่ละอย่าง ทัศนคติของผู้บริโภคเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ องค์ประกอบต่าง ๆ ของทัศนคติ (Components of Attitude) (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543 : 192-196)

ทัศนคติมียองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. Cognitive เป็นอาการทางวัตถุที่ทัศนคติเข้าไปเกี่ยวข้อง และได้รับการนึกเห็นภาพพจน์
2. Affective เป็นความรู้สึกของการชอบ และไม่ชอบ
3. Behavioral เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม เป็นแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ที่คนเรามีทัศนคติเกี่ยวข้องในสิ่งนั้น

John Jenkins ได้ให้แนวคิดของทัศนคติ ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 3 แสดงทัศนคติและองค์ประกอบ

ที่มา : กิ่งทิพย์ นวมทอง. 2545 : 20

จากภาพข้างต้น อธิบายได้ว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อที่ช่วยสร้าง Value และทัศนคติว่า เราเชื่ออะไร (Cognitive Element) ประกอบด้วยความเชื่อต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ โฆษณา หรือร้านค้าปลีก

องค์ประกอบทางด้านความชอบ หรืออารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Element) ประกอบด้วยความรู้สึก และอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ว่าเรารู้สึกอย่างไร เป็นความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ ความเข้าใจได้รับการพิจารณาว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างมาก

องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) เป็นแนวโน้มที่จะก่อปฏิบัติการหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยอิงหลักจากความเชื่อ และความรู้สึกของเขานั้นเอง เป็นการแสดงว่าเราจะทำอย่างไร

ทั้ง 3 องค์ประกอบ เป็นแนวความคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับทัศนคติที่ยอมรับกันทั่วไป เนื่องจากง่ายที่จะเข้าใจ นอกจากนั้น ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ จะต้องอยู่สภาพที่สมดุล หรือที่เรียกว่า "Homeostasis" เมื่อมีความสมดุลเกิดขึ้น ความรู้ความเข้าใจของบุคคล และแนวโน้มของพฤติกรรมจะสอดคล้องซึ่งกันและกัน ถ้าไม่สมดุลก็จะเกิดการขัดแย้งกัน

ทัศนคติและพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดย แอสซาเอล (Assael. 1995 : 267) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของทัศนคติมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นั่นคือ องค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด (The Cognitive Component) แสดงออกเป็นความเชื่อ มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือความคิด (The Affective Component) โดยการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อมีความรู้หรือความเชื่อต่อเรื่องนั้น ๆ แล้วจึงส่งผลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Conative Component) อันเป็นแนวโน้มที่แสดงออกเป็นพฤติกรรม (Behavior) ในที่สุด

ประโยชน์ของทัศนคติ

1. เครื่องมือในการปรับตัว และการทำงานต่าง ๆ
2. ใช้ป้องกันสภาวะจิต ทัศนคติ หรือความเชื่อบางอย่างทำให้ผู้อื่นเชื่อ หรือผู้มีทัศนคติสบายใจขึ้น
3. เป็นการแสดงค่านิยมให้ผู้อื่นเห็นหรือรับรู้
4. ให้คุณประโยชน์ทางด้านความรู้ ทางศาสนา ทางวิชาการ

ค่านิยม (Values) เป็นแนวความคิดทั้งที่เปิดเผย และไม่เปิดเผย ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มเห็นว่ามีความสำคัญ (Rue and Byars. 2000 : 452) หรือเป็นความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ หรือผลลัพธ์ที่เหมาะสม (Schermarhorn, Hunt and Osborn. 2000 : G-12) ผู้บริหารขององค์การต่าง ๆ จะต้องมีการตอบสนองต่อทัศนคติ ความเชื่อถือ และค่านิยมของแต่ละบุคคล กลุ่มและสังคมด้วย ทัศนคติและค่านิยมจะแตกต่างกันในระหว่างแรงงานและพนักงานกลุ่มของคนรวยและคนจน นักศึกษาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย นักบัญชีและวิศวกร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความเชื่อถือ และค่านิยม มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546 : 80-81)

1. ความเต็มใจ และการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน
2. ความศรัทธา (ไว้วางใจ) ในธุรกิจ และความเคารพต่อเจ้าของธุรกิจและผู้นำ
3. ความเชื่อถือในการแข่งขัน และลักษณะของการแข่งขันในทุกด้านของชีวิตโดยเฉพาะด้านธุรกิจ
4. ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล ชาติ ศาสนา หรือหลักความเชื่อต่าง ๆ
5. ความเคารพต่ออำนาจหน้าที่ ซึ่งเกิดจากความเป็นเจ้าของในทรัพย์สิน ความรู้ที่เชี่ยวชาญและสภาพทางการเมืองที่ยอมรับ
6. ความเชื่อถือและความเคารพในด้านการศึกษา
7. ความศรัทธาในกระบวนการทางกฎหมาย วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี
8. ความเชื่อถือในความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและการทดลอง เพื่อค้นหาถึงวิธีการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น

การวัดทัศนคติ

ในสมัยก่อนมักมีการวัดทัศนคติในลักษณะที่เน้นเป็นเรื่อง ๆ และใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Scale ในการวัด คะแนนที่ออกมาจะมีตั้งแต่มาก ไปหาน้อย คนที่ได้คะแนนมาก ถือว่ามีทัศนคติในเรื่องนั้นรุนแรงมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งรุนแรงไปทางบวกหรือลบ ต่อมา มีการวัดทัศนคติในลักษณะหลายแง่มุมมากขึ้น เช่น เข้มแข็ง หรืออ่อนแอ กล่องแคล่ว หรือเฉื่อยชา และดีหรือเลว

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลของความสัมพันธระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ และความรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคติ โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวก หรือด้านลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย จะเห็นได้ว่า ทัศนคติประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และแสดงความรู้สึกว่า ชอบ หรือไม่ชอบ ฟังพอใจ หรือไม่ฟังพอใจ เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดด้านทัศนคติ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น มาใช้ในการอธิบายเปรียบเทียบ และกำหนดกรอบแนวความคิดทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต การออกแบบสอบถาม เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า ทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เวียร์ริช และ คูนท์ (Wehrich and Koontz. 1993 : 465) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความพอใจ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการมุ่งใจเป็นสิ่งเร้า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจ

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

Gilmer (1966 : 254) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (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 ติวานนท์ (2542 : 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่า เรื่องความพึงพอใจในงานนี้ เป็นเรื่องทัศนคติ หรือเจตคติโดยตรง

สมพงษ์ เกษมสิน (2525 : 108) กล่าวว่า มีปัจจัยเป็นจำนวนมากที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พอใจในงาน ความรู้สึกชอบงาน หรือความพอใจในงานนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นสามารถทำให้บุคคล

นั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน และคงปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปนั้น จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีความต้องการ และระดับของความต้องการแตกต่างกันไป คนบางคนทำงานเพื่อต้องการให้มีสังคม มีกลุ่ม มีพรรคพวก มีโอกาสได้รับการยอมรับนับถือ

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

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

ในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นมักจะเป็นข่าวสารในเรื่องต่อไปนี้ (Goldhaber. 1970 : 110)

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการ ผลของการบริการ และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ข่าวสารทะนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่นตามกฎหมายเกณฑ์ที่องค์การได้วางไว้
3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวการสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ข่าวการแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นข่าวจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น

4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เป็นข่าวสารที่บุคลากรควรจะได้รับทราบ และแสดงความคิดเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น จะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากร โดยข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กร จะต้องกระจาย หรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร ในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการ และการชี้แนะ (ดาริกา จารุวัฒนกิจ. 2537 : 37 ; อ้างอิงจาก Thayer)

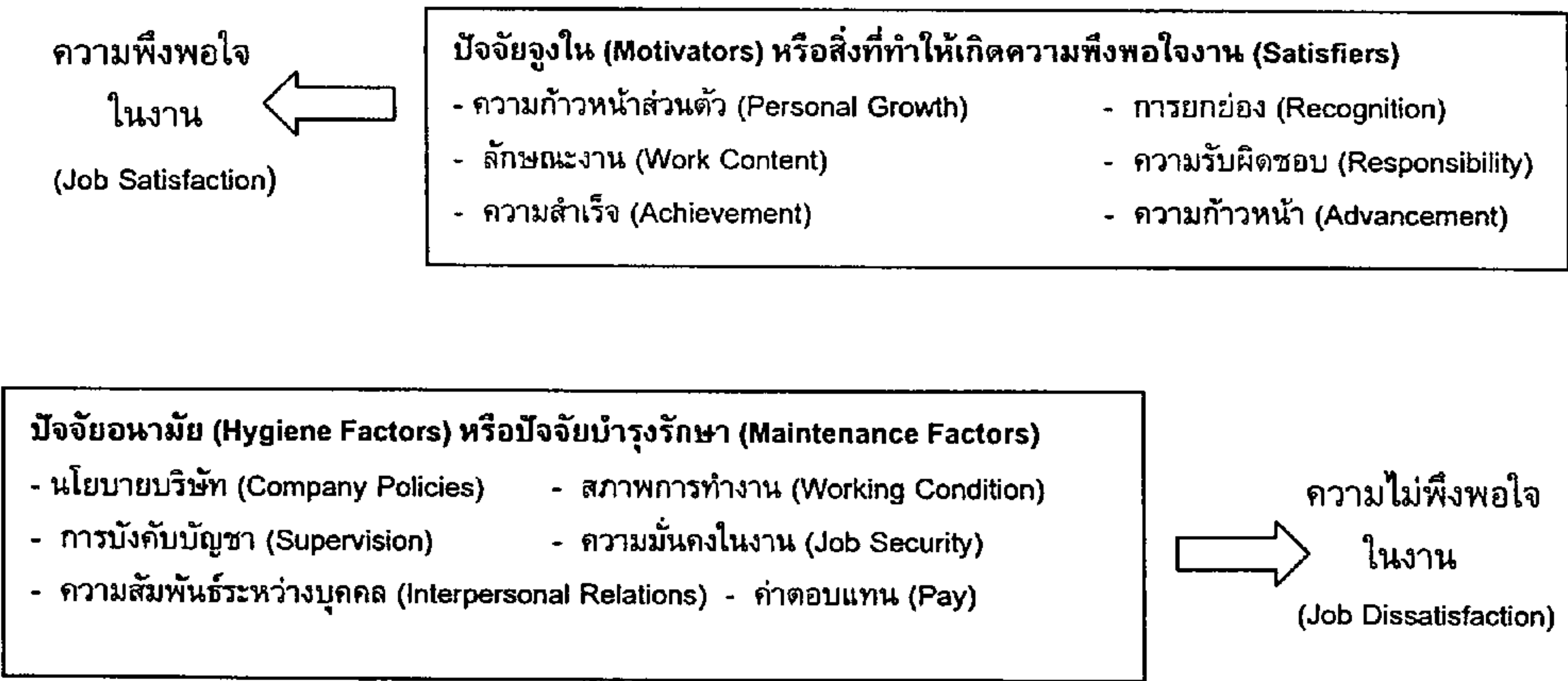
ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่า ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

- 1. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation factor)
- 2. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความพึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย

ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

- 1. ปัจจัยการจูงใจ หรือตัวจูงใจ (Motivation factors หรือ motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า การยกย่อง เป็นต้น
- 2. ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ใหพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfiers) การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงาน หรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น



ภาพประกอบ 4 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด). หน้า 313-314

จากภาพประกอบ 4 จะเห็นว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 กลุ่มคือ
 กลุ่มที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) เป็นปัจจัยที่อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

กลุ่มที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (Job Context Factors) หรือปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยจูงใจที่แท้จริง เพราะมีอิทธิพลในการสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีการจูงใจจะมีความสมเหตุสมผล ถ้าผู้บริหารให้ความสนใจในการยกระดับลักษณะงานควบคู่กันไป ด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 313-314)

Mac Cormick (1947 : 298) กล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจใช้หลักทฤษฎีการจูงใจในการทำงานทดแทนได้ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คล้ายกับการจูงใจในการทำงาน จะต่างกันก็เพียงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน แต่การจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน จึงไม่ใช่สิ่งแปลกที่จะกล่าวว่าทั้งความพึงพอใจในการทำงาน และการจูงใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน ด้วยเหตุผล 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ตอบสนองความชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวได้ว่าบุคคลจะพยายามเข้าหาในสิ่งที่ตนชอบ และพฤติกรรมเช่นนี้ถือว่าเป็นการจูงใจ
2. ทฤษฎีการจูงใจเป็นการกระตุ้น ให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการ จึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีการจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

เทเยอร์ (Thayer. 1968 : 196) กล่าวว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การ ประกอบด้วยมิติหลายชนิด โดยได้เสนอดัชนีชี้วัดลักษณะความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ว่าต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การอธิบายนโยบายขององค์การให้พนักงานรู้
2. มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การให้พนักงานทราบ
3. เสรีภาพในการเสนอแนะของพนักงาน
4. การยอมรับ และแสดงออกถึงความประทับใจในผลการปฏิบัติหน้าที่
5. ความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง

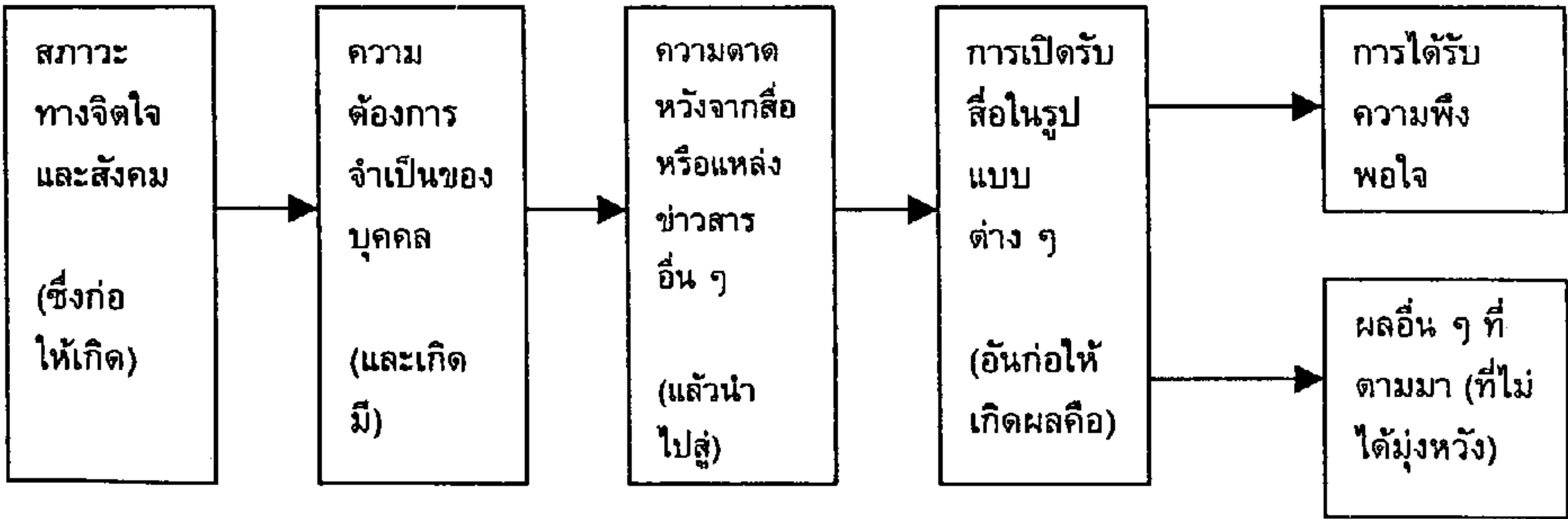
Downs and Hazen (อ้างใน ดาริกา จารุวัฒนกิจ. 2539 : 40) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป (General Organization Perspective) เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมดในองค์การ
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (Personal Feedback) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัวงานและวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์การ

- 3. การประสานหล່หลอมขององค์การ (Organization Integration) เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคล กับข่าวสารข้อมูลที่เราได้รับเกี่ยวกับองค์การ และสิ่งแวดล้อมที่เราได้รับปัจจุบัน
- 4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสองทางกับผู้บังคับบัญชา
- 5. บรรยากาศการติดต่อสื่อสาร (Communication Climate) เป็นการสะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารในระดับองค์การ และส่วนตัว หรือขีดขั้นที่การติดต่อสื่อสาร การจูงใจ และกระตุ้นพนักงานให้บรรลุเป้าหมาย
- 6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Informal Communication) เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน
- 7. คุณภาพสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Media Quality) องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงขีดขั้นที่ว่าพนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ
- 8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinate) เป็นการเน้นการติดต่อสองทางกับผู้ใต้บังคับบัญชา

แคทซ์ และคณะ (Katz and Others) ได้อธิบายแบบแผนเรื่องของการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของบุคคลผู้รับสารไว้ว่า แนวทางการศึกษาเรื่องประโยชน์และความพึงพอใจนั้น เป็นการศึกษาผู้รับสารในเรื่อง สภาวะทางจิตใจและสังคม อันเกิดจากความต้องการของแต่ละบุคคลในการแสวงหาข่าวสาร จากแหล่งข่าวสารหรือสื่อมวลชนที่มีการนำเสนอ ซึ่งเมื่อเกิดความต้องการที่จะรับข่าวสาร บุคคลก็จะเลือกรับสารจากแหล่งข่าวสาร หรือสื่อมวลชนตามความพึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดการยอมรับ และนำเอาข่าวสารที่ได้มาใช้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้หลังจากที่รับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารมาแล้ว อาจเกิดสิ่งที่ไม่ได้คาดคิด หรือผลที่ไม่ได้มุ่งหวังติดตามมาด้วยก็ได้

จากแนวความคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการใช้สื่อที่กล่าวมาข้างต้น สามารถแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการใช้สื่อตามแบบจำลองด้านล่าง ดังนี้



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบของการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อ
ที่มา : พีระ จิรโสภณ. 2529. ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. หน้า 635

ทั้งนี้การการพอใจ และการเลือกรับเอาสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาใช้ นั้น มนุษย์เราจะต้องผ่านกระบวนการเลือก หรือกระบวนการในการกรองสิ่งที่รับรู้ ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง การที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปแล้วบุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ของตนเอง และมักหลีกเลี่ยงที่จะรับข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดของตนเอง
2. การเลือกสนใจ (Selective Attention) หมายถึง การเลือกรับข่าวสารอย่างตั้งใจ โดยปกติมนุษย์จะรับข่าวสารในแต่ละวันมากมาย แต่จะเลือกรับรู้หรือสนใจข่าวสารที่ตรงกับความสนใจเดิมที่มีอยู่เท่านั้น
3. การเลือกตีความ (Selective Interpretation) หลังจากที่มนุษย์รับรู้ข่าวสารมาแล้ว ก็จะมีการตีความข่าวสารที่ได้ตามประสบการณ์ ทัศนคติ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง ความสนใจ หรือตามสภาวะร่างกาย และอารมณ์ในขณะนั้น
4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) มนุษย์จะเลือกจดจำข่าวสารที่ตรงกับความต้องการ ทัศนคติ และความคิดเห็นของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ

นักวิชาการ การสื่อสารได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (สมยศ นาวิการ 2527 : 103 – 104 ; อ้างอิงจาก Wiio : 1978 , Downs and Hazen : 1977 , Beckstorm : 1980)

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงาน ที่จะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคต และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ได้รับ จึงมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์การ
3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย สิ่งต่าง ๆ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวเปลี่ยนแปลง มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์การ
4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกรายการ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่า สื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด
5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษร ใช้อ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการสื่อสารในองค์การ
6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปราย และ

การได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์การเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

โจเซฟ คิงสเบอรี และโรเบิร์ต วิลคอกซ์ (Josep Kingsbury and Robert Wilcox. 1961 : 103) ได้กล่าวถึงนักบริหารที่ประสบผลสำเร็จว่า “นักบริหารที่ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าเขาจะเป็นผู้บริหารทั่วไป หรือผู้ชำนาญพิเศษจะต้องมีความรู้ทางสังคมวิทยาอย่างเพียงพอที่จะเข้าใจเรื่องผลประโยชน์ขัดกัน ระหว่าง และบุคคลผู้ทำงานในนั้น และต้องมีความรู้ทางจิตวิทยาที่พอที่จะเข้าใจความแตกต่างของ ปัจเจกชนและมูลเหตุจูงใจของผู้ทำงานในอนาคตอันไกล การจัดให้คนงานได้รับความพึงพอใจจากความต้องการต่าง ๆ นั้น จะมีความสำคัญเท่ากับประสิทธิภาพ และผลงานขององค์การในทันทีทันใด”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น จะเกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการติดต่อสื่อสารสองทาง ระหว่างผู้บริหารองค์การกับพนักงานในองค์การ

4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต

โลกของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันได้นำ ระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายระหว่างประเทศ เข้ามาประสานการทำงานร่วมกันในการสร้างโอกาสการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ สำหรับองค์กรทุกระดับ ระบบสารสนเทศในธุรกิจแบบใหม่ ช่วยให้องค์กรได้รับข่าวสารที่อยู่ไกลออกไป ช่วยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ช่วยปรับโครงสร้าง และขั้นตอนการทำงาน และอาจช่วยเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ยังได้เพิ่มขีดความสามารถให้โดดเด่นขึ้นไปอีก เมื่อสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ กลายเป็นโครงสร้างที่เรียกว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตการใช้งานกว้างขวาง และเป็นที่รู้จักมากที่สุดในโลกคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (The Internet) ในปัจจุบันมีการประมาณการว่ามีผู้ใช้ระบบเครือข่ายนี้มากกว่า 200 ประเทศจากทั่วทุกมุมโลก ระบบเครือข่ายนี้มีความยืดหยุ่นสูงมาก ผู้ใช้สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาเชื่อมต่อ หรือดึงออกจากระบบได้ตลอดเวลาที่ต้องการ แม้ว่าส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบจะเสียหาย ส่วนที่เหลือก็สามารถทำงานต่อไปได้

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้บริการที่มีประโยชน์มากอย่างหนึ่ง เรียกว่า โครข่ายโลก หรือ WWW (World Wide Web) โครข่ายโลก หมายถึงระบบที่มีมาตรฐานสากลในการเก็บรักษา การค้นหามาใช้รูปแบบ และการแสดงผลข่าวสารบนระบบเครือข่าย ข่าวสารถูกเก็บรักษา และนำเสนอในรูปแบบของ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกเป็น หลายหน้าเรียกว่า หน้าข่าวสาร หรือ Web Pages ข่าวสารในแต่ละหน้าประกอบด้วย ข้อความ (Text) เสียง (Sound) รูปภาพ (Graphics) ภาพเคลื่อนไหว (Animation) และวิดีโอ (Video) แต่ละหน้าอาจมีการเชื่อมโยงทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronically Link) ไปยังข่าวสารที่เก็บอยู่ในหน้าอื่นได้โดยไม่จำกัดว่าหน้าที่เชื่อมโยงไปนั้น จะถูกเก็บอยู่ในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกัน หรืออยู่ในเครื่องฯ ที่ตั้งอยู่อีกซีกโลกหนึ่ง วิธีการเรียกใช้การเชื่อมโยง ซึ่งผู้ใช้สามารถทำได้ง่ายหลายวิธี ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่กลายเป็นวิธีพื้นฐานสำหรับการเผยแพร่ข่าวในระบบสารสนเทศ

หน้าข่าวสาร หรือ Web Pages ทั้งหมดขององค์กรหนึ่ง เรียกว่า ที่ตั้งหน้าข่าวสาร หรือ Web Site มักจะได้รับการดูแลโดยองค์กรที่เป็นเจ้าของนั่นเอง หรืออาจจ้างให้บริษัทอื่นทำหน้าที่ดูแลแทนก็ได้ ผู้รับผิดชอบจะพยายามตกแต่งหน้าข่าวสารให้มีความสวยงาม เพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ที่เดินผ่านไปมา ข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านหน้าข่าวสารนี้ จัดเป็นการเผยแพร่แบบกระจายออกไปทั่วโลก โดยไม่การเจาะจงผู้รับ เช่นเดียวกับการโฆษณาผ่านสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ แต่มีขีดความสามารถในการรับข้อมูลกลับมาได้ด้วย ทำให้ผู้ใช้ซึ่งอาจเป็นลูกค้าหรือพนักงานองค์กรนั้น สามารถส่งรายการสั่งซื้อสินค้า หรือบริการ หรือส่งข้อมูลที่ต้องการกลับไปยังองค์กรที่เป็นเจ้าของหน้าข่าวสารนั้นได้ทันที และทุกสถานที่ที่ต้องการ (Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon : 2002, 2000, 1998 แปลและเรียบเรียงโดย สลยุทธ สว่างวรรณ : 2545)

ในอดีตความสามารถส่วนเว็บได้ถูกนำไปใช้งานที่มีการโต้ตอบกัน (Interactive) เช่น การสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอัตโนมัติ (Telephony) การประชุมทางไกลแบบที่มีทั้งภาพและเสียง (Video conference) และการสื่อสารกันผ่านกลุ่มข่าว (Newsgroup) รวมไปถึงการพูดคุยกันแบบเรียลไทม์ (Chat) ซึ่งหัวข้อในการสนทนาก็มีตั้งแต่เรื่องของธุรกิจ เทคโนโลยี เกมคอมพิวเตอร์ และอื่น ๆ อีกมาก ทั้งในห้องสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นส่วนตัว หรือกึ่งส่วนตัว อย่างไรก็ตามการใช้เว็บส่วนใหญ่ในปัจจุบันก็ยังคงเป็นไปเพื่อการกระจายข้อมูลออกไป โดยบุคคลทั่วไปหรือองค์กรก็อาจจัดทำเว็บไซต์เพื่อบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง เสนอข้อมูล บริการสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้กับผู้ที่สนใจ ซึ่ง E-Mail Address หรือแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกรอกข้อมูล ได้กลายเป็นของธรรมดาที่ปรากฏอยู่แทบทุกเว็บไซต์ รูปแบบใหม่ ๆ ของการติดต่อกันผ่านเว็บ ที่เอื้อให้เกิดการประสานงานกันมากขึ้น ก็จะค่อย ๆ เข้ามาแทนที่สิ่งเหล่านั้น

การพัฒนามาตรฐาน และซอฟต์แวร์บนอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาก้าวไกล การนำซอฟต์แวร์และมาตรฐานของอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรจึงเป็นอีกหนทางหนึ่ง หลายองค์กรได้สร้างเครือข่ายภายในองค์กรที่เรียกว่า แคมปัสเน็ตเวิร์ค (Campus Network) หรือเอ็นเตอร์ไพรส์ เน็ตเวิร์ค (Enterprise Network) โดยวางมาตรฐานเดียวกับมาตรฐานอินเทอร์เน็ต และนำซอฟต์แวร์ที่ประยุกต์บนอินเทอร์เน็ตมาใช้ เช่น การนำเว็บเบราว์เซอร์มาใช้ และมีการพัฒนาให้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูล โปรแกรมและทรัพยากรอื่นได้ การนำหลักทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการออกแบบประยุกต์เครือข่ายภายในนี้ จึงเป็นที่มาของการเรียกชื่อ “อินทราเน็ต” (Intranet)

ความหมายของอินทราเน็ต

อินทราเน็ต คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายใน ที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต โดยจำกัดขอบเขตการใช้งานส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น นอกจากนี้ ระบบอินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อ เข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินทราเน็ตสามารถใช้ทั้งอินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กัน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตขนาดเล็ก ดังนั้นซอฟต์แวร์เพื่อการสื่อสารบนอินทราเน็ต จึงเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายเลขประจำคอมพิวเตอร์บนเครือข่าย ก็เป็นการกำหนดด้วยหมายเลขอินเทอร์เน็ต ดังนั้นเซิร์ฟเวอร์บนเครือข่ายอินทราเน็ต จึงเหมือนกับเซิร์ฟเวอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกประการ ในการบริการข้อมูลบนเครือข่ายอินทราเน็ตที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การสื่อสารระบบเว็บ การสื่อสารการโอนย้ายไฟล์เอฟทีพี (FTP) และ การสื่อสารโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สำหรับการสื่อสารที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต ได้แก่ การสื่อสารโดยระบบโกเฟอร์ (Gopher) และการสื่อสารโดยกลุ่มข่าว (News Group) เป็นต้น

สิ่งที่แยกความรู้สึกในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต ก็คือความเร็ว การโหลดไฟล์ใหญ่ ๆ จากเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต จะรวดเร็วกว่าการโหลดจากอินเทอร์เน็ตมาก ดังนั้น ประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตสำหรับองค์กรหนึ่ง ๆ ก็คือ สามารถใช้ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ถูกจำกัดด้วยแบนด์วิธ หรือความกว้างของถนนในการส่งถ่ายข้อมูล แปลความให้ชัดเจน ก็คือ เราสามารถดูวิดีโอ (ที่ต้องโหลดมาก่อนทั้งไฟล์) วิดีโอตามสาย (Streaming line โหลดมาและดูเกือบจะพร้อม ๆ กัน ได้เป็นชั่วโมง ๆ) และเรียกใช้ไฟล์ .exe ที่มีขนาดหลาย ๆ MB ได้ในเวลาที่ยืดหยุ่นได้ การใช้งานอีเมลติดต่อกันกับเจ้าหน้าที่ในอินเทอร์เน็ตกันเอง ก็รวดเร็วกว่ามาก แน่ละ ประโยชน์ที่ได้จากงานนี้ก็คือ การแนบไฟล์ (Attach File) ขนาดใหญ่ ๆ ไปกับอีเมล ซึ่งทำให้สะดวก และรวดเร็วมกในระบบอินเทอร์เน็ต

ความสำคัญของระบบอินเทอร์เน็ตต่อองค์กร

ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายต่อหลายองค์กรให้ความสนใจ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหาร และจัดการเพื่อที่จะพัฒนาระบบการทำงานโดยรวม ระบบสารสนเทศขององค์กรได้มีการปรับตัวไปในทิศทาง และแนวโน้มของเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอีกเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร

ระบบอินเทอร์เน็ตไม่ใช่แนวคิดใหม่ แต่เป็นการจัดทำระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับ และใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม คุณค่าและโอกาส การนำเอาเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร คงไม่ใช่จะนำมาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ หากแต่เป็นการผสมผสานประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาองค์กรโดยเฉพาะระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสารภายใน การนัดหมาย การส่งเอกสาร หรือข้อมูลสำคัญ ระบบอินเทอร์เน็ตจะอำนวยความสะดวกให้ หรือแม้แต่การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไปยังอินเทอร์เน็ต ถ้าหากมีการต่อเชื่อมกัน

การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น จะทำให้การจัดการทางด้านทรัพยากรระบบ และทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ สามารถวางแผนการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานทำได้ง่าย เพราะเอกสารและข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปดิจิทัลที่คอมพิวเตอร์ หรือผู้ใช้สามารถเรียกดูได้ตามระดับการใช้งานที่กำหนด และสุดท้ายก็จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและจัดการในองค์กรอีกด้วย

ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่มีราคาถูก สามารถขยายขนาดของระบบได้ง่ายเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้น และสามารถใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์ชนิดต่าง ๆ ได้ องค์กรขนาดใหญ่มักจะมีระบบคอมพิวเตอร์อยู่หลายระบบที่ใช้งานอยู่ แต่ไม่สามารถเชื่อมต่อเข้าด้วยกันได้โดยง่าย ระบบอินเทอร์เน็ตมีคุณสมบัติที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบอื่น ๆ ได้ในทันทีที่ต้องการ ทำให้เสมือนกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เพียงระบบเดียว ซอฟต์แวร์สำหรับเว็บช่วยให้การเชื่อมต่อเป็นระบบเดียวกันทั้งหมด ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการรวมการประมวลผลและระบบงานต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กรเข้าด้วยกัน

องค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ระบบอินเทอร์เน็ตจะเสริมในส่วนของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร การนำเสนอข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ หรือการใช้ทรัพยากรระบบร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการซ้ำซ้อนของงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ กัน ระบบที่ต้องตอบสนองกับผู้ใช้ที่ใช้พร้อม ๆ กันจำนวนมาก ระบบอินเทอร์เน็ตจะมีส่วนตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลที่ผู้ใช้งานกันบ่อย ๆ ครั้ง ถ้าให้พนักงานเป็นผู้ตอบคำถาม ประสิทธิภาพในการทำงานอาจลดลง การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร

เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้งาน เป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ในการนำเสนอ ข้อมูลข่าวสาร การให้ความสนใจถึงภาพรวมของการทำธุรกิจ ให้ข้อมูลกับผู้สนใจที่จะเพิ่มคุณภาพ และพัฒนาระบบทำงาน และพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้

ในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น ความสำเร็จและความล้มเหลวจะมีพอกัน ด้วยเหตุที่ว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้นั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเดิมโดยสิ้นเชิง ไม่ใช่นักที่จะทำให้ผู้ใช้ หรือบุคลากรในองค์กรยอมรับและเข้าใจ โดยเฉพาะคนเก่าคนแก่ที่มีอคติในการพัฒนาตนเองให้เข้าใจและก้าวทันเทคโนโลยี โดยคนรุ่นเก่าจะคิดว่าเทคโนโลยีมาแย่งงานทำ แทนที่จะคิดว่าเทคโนโลยีมาช่วยเสริมและพัฒนา งานให้มีคุณภาพ

โดยทั่วไปแล้วเครือข่ายของระบบอินเทอร์เน็ต จะมีความเร็วสูงกว่าระบบอินเทอร์เน็ต เพราะอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร ที่มีอัตราการโอนย้ายข้อมูลสูงกว่าสายโทรศัพท์ ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมาก จึงทำให้การกระจายข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และระบบอินเทอร์เน็ตยังเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่พนักงานของบริษัทเอง จะเป็นผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาพ เสียง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการในลักษณะต่าง ๆ เช่นเดียวกับที่พบในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยองค์กรในการสร้างระบบสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ และมีการตอบสนองผู้ใช้งานที่ดี โปรแกรมประยุกต์ภายในองค์กรที่สร้างในรูปแบบเว็บเพจ สามารถทำให้เป็นระบบที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้ด้วยการใช้สื่อชนิดต่าง ๆ เช่น ตัวอักษร เสียง และวิดีโอ หลักการพื้นฐานของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต คือ การสร้างสถานที่เก็บข้อมูลแบบออนไลน์ที่สามารถปรับปรุงให้ข้อมูลมีความทันสมัยได้บ่อยเท่าที่ต้องการ สารบัญสินค้า คู่มือพนักงาน สารบัญโทรศัพท์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ สามารถได้รับการทบทวนแก้ไขได้ในทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น การแก้ไขข้อมูลได้ตามต้องการนี้ช่วยองค์กรในการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วมากกว่าระบบดั้งเดิมที่ใช้เอกสารเป็นหลัก ซึ่งจะต้องใช้การปรับปรุงข้อมูลตามระยะเวลา

ระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ระบบอีเมล ระบบการเข้าใช้งานจากสถานที่อื่น เครื่องมือช่วยการประสานงาน ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบการใช้โปรแกรมประยุกต์ร่วมกัน และระบบเครือข่ายภายในองค์กร บางองค์กรก็นำระบบอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการประชุมอิเล็กทรอนิกส์

การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในองค์กร

ปัจจุบันกำลังเข้าสู่ยุคแห่งระบบฐานข้อมูล ความรู้ที่พัฒนาต่อจากยุคแห่งสารสนเทศ ระบบอินเทอร์เน็ตจะช่วยสร้าง และเสริมขีดความสามารถในด้านการค้า การขายสินค้าและบริการ และให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นความรู้สำหรับองค์กรให้แข็งแกร่ง ที่จะสามารถสร้างและทำกำไรได้ หน่วยงานหรือองค์กรที่มีการใช้ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ ระบบอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทต่อการจัดการและการบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายการลดต้นทุน เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า ระบบอินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นสื่อกลางในการทำงานระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน ระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือระหว่างพนักงานกับพนักงาน หรือแม้แต่บริษัทกับลูกค้าที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพที่แท้จริงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

ในการนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร สิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา มีดังนี้

1. การพัฒนาระบบงานให้เหมาะสม เพื่อนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร ตรวจสอบดูว่าองค์กรของเรามีสิ่งบอกเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นหรือยัง ถ้ายังไม่มีก็ต้องพัฒนาให้มีขึ้นอย่างรวดเร็ว หากมีอยู่แล้วก็ควรนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ได้เลย จะเกิดประโยชน์และความคุ้มค่า สิ่งที่เราควรคำนึงมีดังนี้

1.1 เพื่อให้การนำระบบอินทราเน็ต เข้ามาใช้ในองค์กรแล้วประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว ซึ่งบริษัทที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ควรหันมาใช้ระบบอินทราเน็ตคือ

- บริษัทที่ประกอบด้วยสาขาย่อย ๆ มากมาย
- บริษัทที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- บริษัทที่ต้องมีการกระจายข่าวและข้อมูล ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- บริษัทที่ต้องมีการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้พนักงานทันต่อเหตุการณ์เสมอ
- บริษัทที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลภายในองค์กร

1.2 ก่อนที่จะทำการติดตั้งระบบอินทราเน็ต เพื่อนำเข้ามาใช้ในองค์กรหรือธุรกิจ ควรจะต้องมีความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่

- เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ ที่มีหน้าที่ดูแลเครือข่าย
- ระบบเครือข่ายที่สนับสนุนโปรโตคอล TCP/IP

1.3 ความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ ที่ทำงานในหน้าที่ต่อไปนี้

- ส่วนที่มีหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ บราวเซอร์
- ส่วนที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับใช้กับเครื่องเซิร์ฟเวอร์
- ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสร้างแอปพลิเคชันบนเว็บ

1.4 ควรมีความพร้อมในด้านบุคลากร ได้แก่

- ผู้ดูแลเครือข่ายระบบอินทราเน็ต และเครื่องเซิร์ฟเวอร์
- ผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างเว็บเพจ
- ผู้ที่มีหน้าที่อบรมพนักงานในบริษัท เกี่ยวกับการใช้อินทราเน็ต

2. ขั้นตอนของการติดตั้งระบบอินทราเน็ต (Intergratin Legacy System)

2.1 กำหนดรูปแบบของการใช้อินทราเน็ตภายในองค์กร การใช้แผนผังและแผนภูมิ อธิบายการทำงานจะช่วยให้การสื่อสารนั้นง่ายขึ้น รูปแบบการใช้งานควรครอบคลุมไปถึงการเชื่อมต่อเว็บเพจต่าง ๆ ภายในองค์กร ลักษณะที่ดีของโฮมเพจ จะต้องมีลักษณะการใช้งานง่าย และสะดวกตา

2.2 เตรียมเครือข่ายภายในองค์กรให้พร้อมรับเทคโนโลยีระบบอินทราเน็ต กล่าวคือ เตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้โปรโตคอล TCP/IP

3.3 ดำเนินการติดตั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น ได้แก่

- ติดตั้งอินทราเน็ตเซิร์ฟเวอร์ และซอฟต์แวร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์ในส่วนที่เป็นบราวเซอร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับสร้าง และแก้ไขเว็บเพจ

2.4 ดำเนินการอบรมพนักงาน จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่ต่าง ๆ

3. การวางแผนในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

3.1 พิจารณาและตัดสินใจให้เด่นชัดว่า จะเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้ที่หน่วยงานไหนในบริษัทก่อน และถือว่าเป็นจุดศูนย์กลางของหน่วยงาน และเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อการเรียนรู้ระบบอินเทอร์เน็ตในวงงานเล็ก ๆ ก่อน หากประสบผลดี ก็อาจขยายวงการใช้ให้ขยายใหญ่ออกไปได้

3.2 ต้องมีการกำหนดเป้าหมายของการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรให้ชัดเจน และจัดเตรียมทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้พร้อม และพอเพียง อันได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ไฟล์เซิร์ฟเวอร์ และข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 คำนวณค่าใช้จ่ายเริ่มต้น และค่าใช้จ่ายในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ของระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อทำการเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

1. การสื่อสารเป็นแบบสากล ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบของ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานสากล ระหว่างผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน และผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอยู่ภายนอกหน่วยงานได้
2. การเชื่อมต่อ สามารถเชื่อมต่อได้จากระบบคอมพิวเตอร์เกือบทุกชนิด
3. สามารถประสานการทำงานอย่างใกล้ชิดกับระบบงานภายในองค์กร
4. สามารถสร้างโปรแกรมประยุกต์ที่สามารถโต้ตอบได้ด้วย ข้อความ เสียง และวีดิทัศน์
5. สามารถขยายขนาดให้ใหญ่ขึ้น หรือย่อขนาดให้เล็กลงได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนไป
6. ใช้งานง่าย มีส่วนติดต่อเว็บที่เป็นสากล
7. การลงทุนต่ำ ด้วยความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์คล้ายคลึงกันกับที่ใช้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกมากมาย และราคาต่ำ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการวางระบบเครือข่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนกับระบบอื่น ๆ
8. ความน่าเชื่อถือ เทคโนโลยีที่ใช้ นั้น ได้ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุง จนกระทั่งอยู่ในสถานภาพที่มีความเชื่อถือได้สูง
9. มีข้อมูลมาก และสามารถตอบสนองการใช้งานได้เป็นอย่างดี
10. ลดค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ข่าวสาร
11. ลดการใช้กระดาษอันเนื่องมาจากการส่งข่าวสาร
12. ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่ธุรกิจและผู้ใช้งาน
13. การพัฒนาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่สามารถส่งไปถึงบุคคล หรือกระจายไปยังกลุ่มที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ
14. พนักงานสามารถสื่อสาร หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดได้โดยตรง ส่งผลให้การพัฒนาในด้านภาพรวมของบุคลากรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ข้อดีของการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

1. พนักงานสามารถเรียกใช้ได้รวดเร็ว เนื่องจากการเชื่อมต่อที่เป็นเน็ตเวิร์กภายในบริษัท จะรวดเร็วกว่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้โมเด็มเป็นหลัก ทำให้การดูข้อมูลทำได้ง่าย และรวดเร็วกว่า

2. สามารถกระจายข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ความเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ มีประโยชน์มากขึ้น ซึ่งเอกสารที่นำไปใส่ไว้ในอินเทอร์เน็ต อาจเป็นได้ตั้งแต่สุนทรพจน์ของผู้บริหารบริษัท ข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ของบริษัท หลักสูตรการอบรมพนักงาน หรือแม้แต่ข้อเสนอแนะ และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานแต่ละคน

3. รักษาความลับได้ แม้ว่าเอกสารต่าง ๆ ถูกสร้างเพื่อเผยแพร่ให้กับพนักงาน แต่การที่จะดูเอกสารเหล่านั้นได้ จะต้องผ่านการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเน็ตเวิร์กภายในองค์กร ซึ่งมีการใส่รหัสประจำตัวเพื่อเข้าใช้งานในแต่ละครั้ง เป็นการป้องกันการใช้งานเพื่อกันไม่ให้บุคคลภายนอกบริษัทเข้ามาใช้งานได้

4. ง่ายต่อการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการออกแบบ โดยมีการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการจัดแบ่งอย่างดี เช่น แผนกบุคคล ผลิตภัณฑ์ ยอดขาย การค้นหาแฟ้มเก่า ๆ หรือการขอข้อมูลการทำงาน

5. ทันท่วงทีและถูกต้อง จากการที่มีเอกสารต้นฉบับเพียงชุดเดียวเป็นข้อมูลให้กับพนักงานหลายคน ที่มีสิทธิการเรียกใช้ ทำให้สามารถแจกจ่ายเอกสารนี้ให้กับพนักงานเหล่านั้นได้ในเวลาเดียวกัน การส่งเอกสารเวียนตามรายชื่อผู้รับจึงไม่จำเป็นอีกต่อไป

ข้อเสียในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งรู้จัก และสามารถนำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ได้ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค เช่น ผู้บริหารเครือข่าย หรือเว็บมาสเตอร์ ซึ่งจัดการดูแลด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ อินเทอร์เน็ต กลุ่มที่สองจะเป็นผู้จัดทำเนื้อหา ซึ่งอาจเป็นนักเขียน นักออกแบบ หรือนักศิลปะ เพื่อสร้างเนื้อหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจ รวมไปถึงภาพกราฟฟิกของเว็บบนอินเทอร์เน็ต

2. การบริหารและดูแลรักษาจากส่วนกลาง โดยพนักงานที่เรียกว่า Webmaster ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบไซต์แต่ละแห่ง รวมทั้งโดเมนย่อย หรือโซนที่อยู่ภายในบริษัท

3. การวางแผนบริหารระบบงานอินเทอร์เน็ตที่ดี ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต้องการความชำนาญในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อจะได้ก้าวให้ทันกับการพัฒนาเทคโนโลยี การวางแผน การจัดการ ความชำนาญจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร

การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตนั้น มีประโยชน์มีความสำคัญต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรทางธุรกิจ เอกชน รัฐบาล หรือองค์กรทางการศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว และเป็นระบบที่ช่วยในการบริหารงาน และการจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถทำงาน ประสานงานในเรื่องของการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน และเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดจนเรื่องต่าง ๆ ที่สามารถจะนำมาพัฒนา แก้ไข ให้ระบบการปฏิบัติงานบนระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาและสนใจในการทำวิจัยในครั้งนี้

5. ประวัติบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advance Info Service Public Company Limited-AIS) ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอล จีเอสเอ็ม (GSM-Global System for Mobil Communication) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อ

เมษายน 2529

จัดตั้งบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด โดยมีทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจให้เช่าและบริการคอมพิวเตอร์

มีนาคม 2533

บริษัทฯ ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ให้เป็นผู้ติดตั้งและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 ในระบบอนาล็อก NMT 900 ในประเทศไทยเป็นเวลา 20 ปี

พฤศจิกายน 2534

ได้รับอนุมัติเป็นบริษัทรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด

ตุลาคม 2537

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ดิจิตอล จีเอสเอ็ม (Global System for Mobile Communication) เครื่องเดิมไปใช้ในต่างประเทศที่มีข้อตกลงร่วมกันได้ โดยเปิดให้บริการกับประเทศฮ่องกงเป็นประเทศแรก

กันยายน 2539

บริษัทฯ ได้ลงนามสัญญาแก้ไขสัญญาสัมปทานกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) โดยได้เพิ่มอายุสัมปทานจาก 20 ปี เป็น 25 ปี โดย ทศท. สามารถให้มีผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหม่ได้

เมษายน 2541

บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีระบบ CUBICS มาทดแทนระบบการจัดเก็บเงินแบบเก่า รวมทั้งงานคอมพิวเตอร์ทุกระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเงิน เช่น งานในส่วนงานของ Back office, Sever center, Call center, Fraud management เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในคุณภาพการใช้งาน และเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย

กรกฎาคม 2542

บริษัทฯ เปิดจำหน่าย และให้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ ภายใต้ชื่อ “มือถือพร้อมใช้ วัน-ทู-คอล! ซึ่งเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

สิงหาคม 2543

บริษัทฯ เข้าสู่ยุคการให้บริการด้าน Non Voice Application โดยการเปิดให้บริการ Mobile Life สื่อสารข้อมูลผ่านมือถือด้วยเทคโนโลยี Sim Tool Kit

ธันวาคม 2544

นับเป็นความสำเร็จ และความภาคภูมิใจอีกครั้งที่นิตยสารเอเซีย มั่นนี้ นิตยสารทางการเงินชั้นนำของเอเชีย ฉบับประจำเดือนธันวาคม 2000 / มกราคม 2001 ได้ทำการจัดอันดับบริษัทที่มีการบริหารจัดการที่ดีที่สุดของประเทศต่าง ๆ ในเอเชียประจำปี 2000 โดยสำรวจจากกลุ่มนักลงทุน ผู้จัดการกองทุน ผู้บริหารระดับสูงด้านการลงทุน นักวิจัยด้านการเงินการลงทุน และ สถาบันการเงินชั้นนำต่าง ๆ ลงความเห็นให้บริษัท เป็นบริษัทที่มีการบริหารจัดการที่ดีที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (The Overall Best Managed Company in Thailand 2000) ซึ่ง

ความสำเร็จนี้มาจากการที่บริษัทมีความชัดเจนในแนวนโยบายการดำเนินงานและความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่มีการจัดองค์กรที่ชัดเจนโดยยึดหลัก

1. ความโปร่งใสในการดำเนินงาน
2. การกำหนดยุทธศาสตร์ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพทางธุรกิจ
3. มีการดำเนินนโยบายปฏิบัติการทางการเงินที่มีวินัยและรัดกุม
4. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานรวมถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร
5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ

กันยายน 2546

บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกจากนิตยสาร ดี แอสเสท (The Asset) ซึ่งได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของนักลงทุนประเภทสถาบันทั่วโลก ให้เป็นบริษัทที่มีการบริหารงานที่ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลดีเด่น ติด 1 ใน 3 บริษัทของไทย ประจำปี 2546 ด้านผู้บริหาร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เชื่อมั่นเป็นความสำเร็จที่เกิดจากการปฏิบัติ ยึดมั่นในความโปร่งใสมาโดยตลอด เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน การที่บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทที่มีธรรมาภิบาลที่ดีจากนิตยสาร ดี แอสเสท ในครั้งนี้ นับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน เป็นผลจากการที่บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูลอย่างมีคุณภาพและสม่ำเสมอ รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันมาโดยตลอด ซึ่งสิ่งนี้เองทำให้บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีกิจการที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง และได้รับความไว้วางใจจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันจะเป็นไปเบิกทางไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธวัชชัย เต็มศรีสุข. (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อินทราเน็ตองค์กร กรอบแนวความคิด และวิธีการนำไปใช้ประโยชน์ ผลการศึกษาได้มีการแสดงถึง ประวัติความเป็นมาของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จนนำมาสู่เครือข่ายอินทราเน็ต ความหมายของอินทราเน็ต แนวคิด และการประยุกต์ใช้เครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กร เพื่อใช้ในการปรับปรุงการสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงบุคลากรและทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรเข้าด้วยกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาถึงผลตอบแทนจากการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว โดยหลักการคำนวณผลตอบแทนจากมูลค่าปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ

สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ

อินเทอร์เน็ต ได้แก่ การขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบอินเทอร์เน็ต

ศิริพร สุดสวาท. (2545 : 124) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พบว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ในภาพรวม พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ส่วนในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร จำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจในงานใช้ระบบอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่าควรที่จะมีการปรับปรุง และพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานภายในองค์กรในทุก ๆ ด้าน เช่น อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลา และช่วงเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

ธณัฐ เกษมไชยานันท์. (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้เว็บไซต์ โดยส่วนใหญ่ จะประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี และมีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทต่อเดือน สำหรับพฤติกรรมในการใช้เว็บไซต์เฉลี่ยสัปดาห์ละ 5.58 ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ยครั้งละ 2.44 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่มีการใช้บ่อยที่สุดคือ 20.01 – 24.00 น. สถานที่ที่ใช้คือ ที่บ้านและที่ทำงาน สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์เพื่อสืบค้นข้อมูล รองลงมาคือ การส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อความบันเทิง ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตจะใช้เว็บไซต์ที่ไม่เสียค่าบริการ และมีความตั้งใจที่จะใช้เว็บไซต์ที่จะใช้ต่อไปในอนาคต เนื่องจากทำให้เกิดประโยชน์ และความสะดวกสบายในการสืบค้นข้อมูลด้านการศึกษา และงานวิจัย และช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร

วชิระ ดันสกุล. (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่อง ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายใน การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเรื่องงาน การสร้างเสริมความสัมพันธ์ภายในกับบุคลากรภายในองค์กร ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ค้นหาได้ ความรวดเร็วในการใช้ และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย

รง ภูพวงไพโรจน์ . (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร มุ่งศึกษา ผลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และความต้องการสัมฤทธิ์ผลที่มีต่อความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในงานของพนักงานแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มพนักงานชายมีความพึงพอใจมากกว่า เพศหญิงกลุ่มพนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจงานมากกว่ากลุ่มพนักงานโสด กลุ่มพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาดำกว่า และ สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานพอใจในงานสูงกว่าพนักงาน ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ ซึ่ง

จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนกลุ่มตัวอย่างพบ ว่าความหลากหลายทักษะความสำคัญ
ของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่
ระดับ .05

จากงานวิจัยพบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการศึกษา และลักษณะงาน มีผลต่อพฤติกรรมการ
ใช้งาน พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และพนักงานมีความพึงพอใจในการใช้
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคือ การศึกษา และลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง
ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ และส่วนใหญ่ ระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบสารสนเทศ จะขึ้น
อยู่กับความเพียงพอของระบบสารสนเทศ ในด้านจำนวนคอมพิวเตอร์ใช้งาน และการฝึกอบรมที่ต่อเนื่อง

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการ
กำหนด ชื่อเรื่อง และทำวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ
อินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้
ในการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนา ปรับปรุง
ระบบอินเทอร์เน็ตให้พนักงานในองค์กรใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ
ภาพ ช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการขององค์กร แต่การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร ยังต้องการผลักดัน
และความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวางแผนอย่างเป็นระบบ จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง
เพื่อให้การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,450 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2546) เพื่อสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบของระบบอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพ และให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจำนวนพนักงานภายในองค์กร แบ่งเป็น 6 สายงาน

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณหากลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบประชากร เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่า เหมาะสมที่เป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (.05) โดยใช้สูตร (Taro Yamane : 1967)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ .05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

เมื่อแทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,450}{1 + [(1,450) \times (0.05)^2]} \\ &= 314 \end{aligned}$$

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 10% ($314 \times 10\% = 31$) รวมทั้งสิ้น 345

คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 1,450 คน ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน (Two-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยคำนวณหาสัดส่วนของพนักงานในแต่ละสายงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ วิธีการคำนวณดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละสายงาน

=

ประชากรของแต่ละสายงาน x 345

ประชากรทั้งหมด

ตาราง 1 กลุ่มประชากรที่จะทำการสุ่มในแต่ละสายงาน

สาขา	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วน
1. ส่วนงานวิศวกรรม	250	60
2. สายงานปฏิบัติการด้านบริการ	300	71
3. สายงานการตลาด	240	57
4. ส่วนงานสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	250	59
5. ส่วนงานการเงินและบัญชี	150	36
6. ส่วนงานสนับสนุนด้านธุรกิจสัมพันธ์	260	62
รวม	1,450	345

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้กับพนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 345 คน

2. วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Study) ทศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาหาทศนคติ พฤติกรรมและปัญหาการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบทั้งปลายปิดและปลายเปิด ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) นำมาประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสม และเป็นความจริงมากที่สุด ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

เพศ เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

อายุ เป็นข้อมูลประเภทที่มีการจัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้ข้อมูลมาจากฝ่ายบุคคลของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการกำหนดช่วงอายุ คำนวณได้ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงอายุ} &= \frac{55 - 20}{5} \\ &= 7 \end{aligned}$$

ตาราง 2 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม

ช่วงอายุ
1. 21 – 27 ปี
2. 28 – 34 ปี
3. 35 – 41 ปี
4. 42 – 48 ปี
5. 49 – 55 ปี

ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่งงาน ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้ข้อมูลมาจากฝ่ายบุคคลของฝ่ายบุคคลของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

- 1. พนักงานระดับ 3 - 4
- 2. พนักงานระดับ 5 - 7
- 3. พนักงานตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป

ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้ข้อมูลมาจากฝ่ายบุคคลของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) การกำหนดช่วง ของระยะเวลาของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณได้ ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น

=

ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด - ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด

จำนวนชั้น

ช่วงระยะเวลาการทำงาน

=

9 - 0

3

= 3 ปี

ตาราง 3 แสดงช่วงระยะเวลาการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม

ระยะเวลาการทำงาน
1. 0 - 2 ปี
2. 3 - 5 ปี
3. 6 - 8 ปี
4. 9 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีคำถามจำนวน 18 ข้อ แบ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended response question) แบบ Ratio Scale จำนวน 2 ข้อ แบบ คำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) จำนวน 1 ข้อ เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อวัดระดับพฤติกรรมการใช้งานจำนวน 15 ข้อ แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- ระดับ 5 หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานตลอดเวลา
- ระดับ 4 หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานบางครั้ง
- ระดับ 3 หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานแล้วแต่โอกาส
- ระดับ 2 หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานนาน ๆ ครั้ง
- ระดับ 1 หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานไม่เคยเลย

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

อันตรภาคชั้น

=

คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

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

ตาราง 4 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับการใช้งาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการใช้งาน
4.21 – 5.00	ตลอดเวลา
3.41 – 4.20	บางครั้ง
2.61 – 3.40	แล้วแต่โอกาส
1.81 – 2.60	นาน ๆ ครั้ง
1.00 – 1.80	ไม่เคยเลย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีคำถามจำนวน 12 ข้อ แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
- ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

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

ตาราง 5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับทัศนคติ

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

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีคำถาม จำนวน 10 ข้อ แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามาก
- ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาน้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

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

ตาราง 6 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับปัญหาการใช้งาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับปัญหา
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 4 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างมาก
- ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
- ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจ
- ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจอย่างมาก

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 5 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

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

ตาราง 7 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พอใจอย่างมาก
3.41 – 4.20	พอใจ
2.61 – 3.40	เฉย ๆ
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก

และเป็นคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended response question) จำนวน 2 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

3.2 แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและเสนอแนะ

3.3 ทดสอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้น (Try Out) กับพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาความเชื่อถือได้ โดยใช้ สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า(Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของ แบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง ค่าจากการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่น .8217

3.4 ทดสอบความสอดคล้องของคำถามเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้ตรงกับงานวิจัยมากที่สุด และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยที่ได้จาก การสุ่มตัวอย่างจำนวน 345 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย

4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

4.1 ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Try Out จำนวน 30 ชุด) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการ Cronbach's α

4.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง

4.3 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์

4.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

4.5 นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11 (Statistical Package for Social Sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ทักษะของพนักงาน และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อินเทอร์เน็ต

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ ความแตกต่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อินเทอร์เน็ต

3. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมของพนักงาน ทักษะของพนักงาน ปัญหาการใช้งาน และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อินเทอร์เน็ต

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) อธิบายค่าความแตกต่าง ระหว่างลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้อินเทอร์เน็ต

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

การวิเคราะห์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะของพนักงานต่อการใช้อินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

การวิเคราะห์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

การวิเคราะห์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัญหาการใช้งานและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for Windows เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

สถิติพื้นฐาน

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) สูตรดังต่อไปนี้ (มัลลิกา บุณนาค. 2542 : 42)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลที่มี}}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$$

2. การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 36)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2539 : 112)

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

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	X_i	แทน	ค่ากึ่งกลางของข้อมูลชั้นที่ i
	$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	$\sum f_i$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อประสิทธิผลของแบบสอบถามที่จะให้มีความถูกต้อง (Accuracy) เชื่อถือได้ (Dependability) ไม่เปลี่ยนแปลง (Consistency) โดยวิธีของครอนบัค (Cronbach's alpha) เรียกว่าการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha - Coefficient$) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449)

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

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
		แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 140-141) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ

สูตร

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\overline{X_1}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\overline{X_2}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2. ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 393) เพื่อให้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน

ตาราง 8 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	$SS(B) = \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{n}$	$MS(B) = \frac{SS(B)}{k - 1}$	$\frac{MS(B)}{MS(W)}$
ภายในประชากร	$n - k$	$SS(W) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T_i^2}{n_i}$	$MS(W) = \frac{SS(W)}{n - k}$	
รวม	$n - 1$	$SS(T) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ	k	แทน	จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมุติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	X_{ij}	แทน	ค่าสังเกตซึ่งได้จากตัวอย่างที่ j ที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	T_i	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	T	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	$SS(B)$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between Sum of Square)
	$k - 1$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระระหว่างประชากร (Between Degree of Freedom)
	$SS(W)$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within Sum of Square)
	$n - k$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within Degree of Freedom)
	$MS(B)$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	$MS(W)$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
	F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}} ; n-k = \frac{\sqrt{2MSE}}{n_i}$$

เมื่อ	โดยที่	$n_i \neq n_j$	
		$r = n - k$	
	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

3. การทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 386) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 และข้อ 3 ด้านพฤติกรรมการใช้งาน และ ทักษะคติของพนักงาน

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

เมื่อ	r_{xy}	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	=	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	=	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	=	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	=	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	=	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (วินัส ฤชาชัย. 2543 : 14-17) ตัวอย่างเช่น

หาก	ค่า $r < 0$	แสดงว่า	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
	ค่า $r > 0$	แสดงว่า	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์
ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์
ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า $r = 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2544 : 316)

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่าระหว่าง 0.3 – 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัย เรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้การพิจารณา (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
r	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ทักษะคิด พฤติกรรม และปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

- 2. พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต
- 3. ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต
- 4. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	82	23.8
- หญิง	263	76.2
รวม	345	100.0
2. อายุ		
- 21 – 27 ปี	139	40.3
- 28 – 34 ปี	149	43.2
- 35 – 55 ปี *	57	16.5
รวม	345	100.0
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี *	7	2.0
- ปริญญาตรี	278	80.6
- สูงกว่าปริญญาตรี	60	17.4
รวม	345	100.0

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
4. ตำแหน่งงาน		
- พนักงานระดับ 3 – 4	94	27.2
- พนักงานระดับ 5 - 7	202	58.6
- พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป	49	14.2
รวม	345	100.0
5. ระยะเวลาการทำงาน		
- 0 – 2 ปี	103	29.9
- 3 – 5 ปี	113	32.8
- 6 – 8 ปี	62	18.0
- 9 ปีขึ้นไป	67	19.4
รวม	345	100.0

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 345 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และเพศหญิง มีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 -27 ปี มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 พนักงานที่มีอายุ 28 - 34 ปี มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 พนักงานที่มีอายุ 35 - 55 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 28 - 34 ปี รองลงมา คือ อายุ 21 - 27 ปี และอายุ 35 - 55 ปี ตามลำดับ

* เนื่องจากพนักงานที่มีอายุ 42 – 48 มีจำนวน 7 คน และพนักงานที่มีอายุ 49 - 55 ปี มีจำนวน 2 คน มีจำนวนน้อยมาก จึงรวมกับพนักงานที่มีอายุ 35 – 41 ปี จำนวน 48 คน เป็นพนักงานที่มีอายุ 35 - 55 ปี มีจำนวน 57 คน

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

* พนักงานที่มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวนน้อย เนื่องจากปัจจุบันจะรับสมัครพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 คนข้างต้นจะเป็นพนักงานรุ่นเก่า

ตำแหน่งงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับ 3 - 4 มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 5 – 7 มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 และพนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 5 – 7 รองลงมา คือ ระดับ 3 – 4 และตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 2 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 – 8 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี รองลงมา คือ 0 – 2 ปี และ 9 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน โดยแจกแจงความถี่ จำนวน ค่าร้อยละ เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ดังนี้

2.1 ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตาราง 10 แสดงระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานภายในองค์กร

ระยะเวลาในการใช้งาน จำนวนวันต่อสัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ	Mini mum	Maxi mum	$\bar{X}$	SD
2 วัน	13	3.8				
3 วัน	42	12.2				
4 วัน	27	7.8				
5 วัน	249	72.2				
6 วัน	5	1.4				
7 วัน	9	2.6				
รวม	345	100.0	2	7	4.63	0.94

จากตาราง 10 แสดงระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานภายในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาที่พนักงานใช้งานระบบอินทราเน็ตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้งานระบบอินทราเน็ต 5 วัน ร้อยละ 72.2 รองลงมา ใช้งานระบบอินทราเน็ต 3 วัน ร้อยละ 12.2 และใช้งานระบบอินทราเน็ต 4 วัน ร้อยละ 7.8 ตามลำดับ จะเห็นว่าพนักงานมีระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตน้อยสุด 2 วันต่อสัปดาห์, มากสุด 7 วันต่อสัปดาห์ และมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.63)

2.2 ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ตาราง 11 แสดงช่วงเวลาที่พนักงานเข้ามาใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ช่วงเวลาในการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ก่อนเริ่มทำงาน (ก่อน 8.00 น.)	81	23.5
ระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.00-17.30 น.)	214	62.0
ช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)	24	7.0
หลังเลิกงาน (หลัง 17.30 น.)	26	7.5
รวม	345	100.0

จากตาราง 11 แสดงช่วงเวลาที่พนักงานเข้ามาใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า ระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.00-17.30 น.) มีพนักงานเข้ามาใช้งานมากที่สุด ร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาก่อนเริ่มทำงาน (ก่อน 8.00 น.) ร้อยละ 23.5 และช่วงเวลาหลังเลิกงาน (หลัง 17.30 น.) ร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

2.3 ความถี่ในการเข้ามาใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ตาราง 12 แสดงความถี่ในการเข้ามาใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานภายในองค์กร

จำนวนครั้งต่อสัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ	Mininum	Maximum	$\bar{X}$	SD
2 ครั้ง	12	3.5				
3 ครั้ง	35	10.1				
4 ครั้ง	23	6.7				
5 ครั้ง	154	44.6				
6 ครั้ง	8	2.3				
7 ครั้ง	12	3.5				
8 ครั้ง	2	0.6				
10 ครั้ง	48	13.9				
12 – 30 ครั้ง	51	14.8				
รวม	345	100.0	2	30	7.51	5.56

จากตาราง 12 แสดงความถี่ในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานภายในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ที่พนักงานเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้งานระบบอินทราเน็ต จำนวน 5 ครั้ง ร้อยละ 44.6 รองลงมา ใช้งานระบบอินทราเน็ตจำนวน 10 ครั้ง ร้อยละ 13.9 และใช้งานระบบอินทราเน็ตจำนวน 3 ครั้ง ร้อยละ 10.1 ตามลำดับ จะเห็นว่าพนักงานมีความถี่ในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ต น้อยสุด 2 ครั้งต่อสัปดาห์, มากสุด 30 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 7.51$)

2.4 กิจกรรมที่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ต การวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานที่เข้ามาใช้บริการกิจกรรมบนระบบงานอินทราเน็ต โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการใช้บริการกิจกรรมบนระบบงานอินทราเน็ต

พฤติกรรมการใช้บริการกิจกรรมบนอินทราเน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้งาน
1. การดูข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท	3.21	0.98	แล้วแต่โอกาส
2. การดูข้อมูลทางการตลาด	2.95	0.95	แล้วแต่โอกาส
3. การใช้งานระบบศูนย์สื่อข้อมูล (Document Center)	2.81	0.99	แล้วแต่โอกาส
4. การใช้งาน Online Approve (การลาหยุดงาน)	3.24	1.06	แล้วแต่โอกาส
5. การดูระบบงานฝึกอบรม, ตารางฝึกอบรม	2.97	1.02	แล้วแต่โอกาส
6. การใช้งานระบบค่าใช้จ่าย (การเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ)	2.31	1.25	นาน ๆ ครั้ง
7. การใช้งานการจองห้องประชุม, การใช้ Calendar	2.06	1.31	นาน ๆ ครั้ง
8. การดูข้อมูลสรุปข่าวภาพลักษณ์ขององค์กร	2.96	1.04	แล้วแต่โอกาส
9. การดูข้อมูลระเบียบ ประกาศ คำสั่ง	3.28	0.99	แล้วแต่โอกาส
10. การดูข้อมูลสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์สำหรับพนักงาน	3.31	0.95	แล้วแต่โอกาส
11. การใช้งานระบบ Knowledge Base Center (ความรู้เกี่ยวกับระบบ โปรแกรมการทำงานใหม่)	2.96	1.14	แล้วแต่โอกาส
12. การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Outlook)	4.15	1.16	บางครั้ง
13. การดูข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบริษัท	3.78	0.96	บางครั้ง
14. การร่วมเล่นเกมส์ เพื่อแข่งขันชิงรางวัล	2.89	1.14	แล้วแต่โอกาส
15. การใช้งานระบบข้อมูลการจองรถ และจองรถ	2.06	1.10	นาน ๆ ครั้ง
รวม	3.00	0.54	แล้วแต่โอกาส

จากตาราง 13 แสดงว่า พฤติกรรมการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีพฤติกรรมโดยรวมต่อระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับแล้วแต่โอกาส ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้บริการกิจกรรมต่อระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Outlook) อยู่ในระดับบางครั้ง ($\bar{X} = 4.15$) ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการกิจกรรมในด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับแล้วแต่โอกาส

3. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลทศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ รูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร และการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร

ทศนคติที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทศนคติ
1. รูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	3.84	0.43	ดี
2. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	4.18	0.92	ดี
3. การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร	3.78	0.61	ดี
4. การสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน	3.96	0.59	ดี
รวม	3.94	0.45	ดี

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานมีทศนคติโดยรวมต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร และการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีทศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ส่วนใหญ่ค่า $\bar{X}$ ของพนักงานมีระดับทศนคติอยู่ในระดับดี

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ต
ภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม	3.92	0.51	ดี
2. เนื้อหาที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.87	0.51	ดี
3. การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน	3.82	0.65	ดี
4. ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	3.77	0.65	ดี
รวม	3.84	0.43	ดี

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานมีทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีคือ เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$) เนื้อหาที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.87$) การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน ($\bar{X} = 3.82$) ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.77$)

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ต
ภายในองค์กร ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง	4.19	0.75	ดี
2. มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน	4.06	2.33	ดี
3. ลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.29	0.70	ดีมาก
รวม	4.18	0.92	ดี

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานมีทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีมากต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต คือ ลดปริมาณการใช้กระดาษ ($\bar{X} = 4.29$) อยู่ในระดับทัศนคติดีมาก ส่วนข้ออื่น ๆ พนักงานมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี คือ ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง ($\bar{X} = 4.19$) และมีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน ($\bar{X} = 4.06$)

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ต
ภายในองค์กร ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร

ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.92	0.74	ดี
2. พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล	3.77	0.74	ดี
3. ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน	3.65	0.73	ดี
รวม	3.78	0.61	ดี

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานมีทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี คือ ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.92$) พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล ($\bar{X} = 3.77$) และ ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ต
ภายในองค์กร ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน

ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่	3.93	0.61	ดี
2. ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว	3.98	0.69	ดี
รวม	3.96	0.59	ดี

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานมีทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี คือ ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.93$) และทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.98$)

4. ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการใช้งานระบบงานอินทราเน็ต

ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. การเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	2.89	0.54	ปานกลาง
2. ข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์	2.76	0.79	ปานกลาง
3. ขั้นตอนในการใช้งานซ้ำซ้อน หลายขั้นตอน	2.66	0.61	ปานกลาง
รวม	2.77	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานโดยรวมต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานต่อระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ส่วนใหญ่ค่า $\bar{X}$ ของพนักงานมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการใช้งานระบบงานอินทราเน็ต ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน

ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. การสืบค้นข้อมูลบนระบบอินทราเน็ตมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	3.02	0.67	ปานกลาง
2. ความล่าช้าในการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล และการดาวน์โหลดข้อมูล	2.97	0.63	ปานกลาง
3. เข้าหน้าเว็บเพจต่าง ๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	2.80	0.81	ปานกลาง
4. ไม่แยกหมวดหมู่ของข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจน เสียเวลาในการค้นหา	2.76	0.75	ปานกลาง
รวม	2.89	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานโดยรวมต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการเรียกดูข้อมูลในเวลานาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานต่อระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง คือ การสืบค้นข้อมูลบนระบบอินทราเน็ตมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน ($\bar{X} = 3.02$) ความล่าช้าในการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล และ

การดาวน์โหลดข้อมูล ($\bar{X} = 2.97$) เข้าหน้าเว็บเพจต่าง ๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง ($\bar{X} = 2.80$) และไม่แยกหมวดหมู่ของข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจน เสียเวลาในการค้นหาค้นหา ($\bar{X} = 2.76$)

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการใช้งานระบบงานอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์

ด้านข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ ไม่ได้รับการปรับปรุงล่าสุด	2.90	1.73	ปานกลาง
2. ข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	2.82	0.69	ปานกลาง
3. การแสดงผลข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เข้าใจยาก	2.57	0.81	น้อย
รวม	2.76	0.79	ปานกลาง

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานโดยรวมต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณาข้อพบว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร อยู่ในระดับน้อย คือ การแสดงผลข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เข้าใจยาก ($\bar{X} = 2.57$) ส่วนข้ออื่น ๆ ปัญหาการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ ไม่ได้รับการปรับปรุงล่าสุด ($\bar{X} = 2.90$) และข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.82$)

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการใช้งานระบบงานอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานซ้ำซ้อน หลายขั้นตอน

ด้านขั้นตอนในการใช้งานซ้ำซ้อน หลายขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก หลายขั้นตอนกว่าจะได้รับรู้เนื้อหาข่าวสาร	2.78	0.78	ปานกลาง
2. การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ บนระบบอินเทอร์เน็ต มีความยุ่งยากในการใช้งาน	2.67	0.75	ปานกลาง
3. ไม่เข้าใจคำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอ	2.54	0.67	น้อย
รวม	2.66	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานโดยรวมต่อการใช้ระบบงานอินเทอร์เน็ต ภายในองค์กร ด้านขั้นตอนในการใช้งานซ้ำซ้อน หลายขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร อยู่ในระดับน้อย คือ ไม่เข้าใจคำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอ ($\bar{X} = 2.54$) ส่วนข้ออื่น ๆ ปัญหาการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก หลายขั้นตอนกว่าจะได้รับรู้เนื้อหา ข่าวสาร ($\bar{X} = 2.78$) และการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ บนระบบอินเทอร์เน็ต มีความยุ่งยากในการใช้งาน ($\bar{X} = 2.67$)

5. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจต่อการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	4.11	0.61	พอใจ
2. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	3.70	0.62	พอใจ
3. การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	4.04	0.69	พอใจ
4. การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	3.88	0.72	พอใจ
รวม	3.93	0.47	พอใจ

จากตาราง 23 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) อยู่ในระดับ พอดีทุกข้อ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของพนักงานต่อ		t-test for Equality of Means				
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	P
การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ชาย	4.22	.70	1.868	343	.063
	หญิง	4.08	.57			
การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ชาย	3.62	.64	-1.331	343	.184
	หญิง	3.73	.61			
การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	ชาย	3.88	.74	-2.411*	343	.016
	หญิง	4.09	.67			
การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	ชาย	3.72	.67	-2.345*	343	.020
	หญิง	3.93	.73			
ความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	3.86	.45	-1.622	343	.106
	หญิง	3.95	.47			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติ t – test เมื่อกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .106 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .016 และ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตก

ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ VCM และการคุยเป็นกลุ่ม VCM แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มากกว่าเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของพนักงานต่อ การใช้ระบบอินทราเน็ต	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	4	2.473	.618	1.677	.155
	ภายในกลุ่ม	340	125.341	.369		
	รวม	344	127.814			
การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบน อินทราเน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	4	3.755	.939	2.484*	.044
	ภายในกลุ่ม	340	128.494	.378		
	รวม	344	132.249			
การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	4	10.453	2.613	5.767**	.000
	ภายในกลุ่ม	340	154.057	.453		
	รวม	344	164.510			
การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	4	4.807	1.202	2.358	.053
	ภายในกลุ่ม	340	173.320	.510		
	รวม	344	178.128			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.641	.160	.733	.570
	ภายในกลุ่ม	340	74.354	.219		
	รวม	344	74.996			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .570 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การใช้ บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) และการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .044 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน รอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การใช้ บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) และการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) แตกต่างกัน อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ข้อที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไป เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ดังตา ราง

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีอายุแตกต่างกันในราย
ด้านที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจของ พนักงานต่อการใช้ ระบบอินทราเน็ต	อายุ		21 – 27 ปี	28 – 34 ปี	35 – 41 ปี	42 – 48 ปี	49 – 55 ปี
		$\bar{x}$	3.63	3.68	3.94	3.86	4.00
การใช้บริการบอร์ดข่าว สารบ น อิน ท รา เน็ต (Bulletin Board)	21 – 27 ปี	3.63	-	-0.05	-0.31**	-0.23	-0.37
				0.537	0.003	0.347	0.403
	28 – 34 ปี	3.68		-	-0.26*	-0.18	-0.32
					0.011	0.451	0.462
	35 – 41 ปี	3.94			-	0.08	-0.06
						0.747	0.888
การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	42 – 48 ปี	3.86				-	-0.14
							0.772
	49 – 55 ปี	4.00					-
	21 – 27 ปี	4.22	-	0.26**	0.42**	0.07	1.22*
				0.001	0.000	0.780	0.012
	28 – 34 ปี	3.96		-	0.17	-0.18	0.96*
					0.133	0.482	0.046
	35 – 41 ปี	3.79			-	-0.35	0.79
						0.198	0.104
	42 – 48 ปี	4.14				-	1.14*
							0.035
	49 – 55 ปี	3.00					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ในรายข้อต่อไปนี้ .

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21-27 ปี กับพนักงานอายุ 35-41 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21-27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 35-41 ปี ในเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21-27 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 35-41 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.31

พนักงานผู้ใช้บริการที่มีอายุ 28-34 ปี กับพนักงานอายุ 35-41 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 28-34 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 35-41 ปี ในเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 28-34 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 35-41 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.26

พนักงานที่มีอายุ 21-27 ปี กับพนักงานอายุ 28-34 ปี พนักงานอายุ 35-41 ปี และพนักงานอายุ 49-55 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .001, .000 และ .012 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21-27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 28-34 ปี พนักงานอายุ 35-41 ปี และพนักงานอายุ 49-55 ปี ในเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21-27 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28-34 ปี พนักงานอายุ 35-41 ปี และพนักงานอายุ 49-55 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26, 0.42 และ 1.22 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุ 28-34 ปี กับพนักงานอายุ 49-55 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 28-34 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 49-55 ปี ในเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 28-34 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 49-55 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.96

พนักงานที่มีอายุ 42-48 ปี กับพนักงานอายุ 49-55 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 42-48 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 49-55 ปี ในเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 42-48 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 49-55 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.14

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	2	1.290	.645	1.743	.176
	ภายในกลุ่ม	342	126.524	.370		
	รวม	344	127.814			
การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	2	2.332	1.166	3.070*	.048
	ภายในกลุ่ม	342	129.917	.380		
	รวม	344	132.249			
การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	2	1.368	.684	1.434	.240
	ภายในกลุ่ม	342	163.142	.477		
	รวม	344	164.510			
การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	2	.536	.268	.516	.597
	ภายในกลุ่ม	342	177.592	.519		
	รวม	344	178.128			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.875	.438	2.020	.134
	ภายในกลุ่ม	342	74.120	.217		
	รวม	344	74.996			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .134 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .176, .240 และ .597 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ข้อที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามลำดับตั้งตาราง

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ระดับการศึกษาสูงสุด		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		$\bar{x}$	3.43	3.74	3.55
การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)	ต่ำกว่า	3.43	-	-.31	-.12
	ปริญญาตรี			.186	.622
	ปริญญาตรี	3.74		-	.19*
					.030
	สูงกว่า ปริญญาตรี	3.55			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ในรายข้อต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้านความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	2	1.893	.946	2.570	.078
	ภายในกลุ่ม	342	125.922	.368		
	รวม	344	127.814			
การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	2	1.182	.591	1.543	.215
	ภายในกลุ่ม	342	131.067	.383		
	รวม	344	132.249			
การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	2	2.069	1.035	2.178	.115
	ภายในกลุ่ม	342	162.441	.475		
	รวม	344	164.510			
การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	2	2.517	1.259	2.451	.088
	ภายในกลุ่ม	342	175.610	.513		
	รวม	344	178.128			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.730	.365	1.680	.188
	ภายในกลุ่ม	342	74.266	.217		
	รวม	344	74.996			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานผู้ให้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .188 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .078, .215, .115 และ .088 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความ

พึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	3	4.932	1.644	4.562**	.004
	ภายในกลุ่ม	341	122.882	.360		
	รวม	344	127.814			
การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	3	3.686	1.229	3.259*	.022
	ภายในกลุ่ม	341	128.563	.377		
	รวม	344	132.249			
การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	3	.830	.277	.577	.631
	ภายในกลุ่ม	341	163.680	.480		
	รวม	344	164.510			
การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	3	.916	.305	.588	.624
	ภายในกลุ่ม	341	177.212	.520		
	รวม	344	178.128			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.060	.353	1.630	.182
	ภายในกลุ่ม	341	73.936	.217		
	รวม	344	74.996			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาการทำงานของพนักงานผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .182 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการ

ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .631 และ .624 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .004 และ .022 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ข้อที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับดังตาราง

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	ระยะเวลา การทำงาน	$\bar{x}$	0 – 2 ปี 3.98	3 – 5 ปี 4.11	6 – 8 ปี 4.10	9 ปีขึ้นไป 4.33
การใช้บริการจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	0 – 2 ปี	3.98	-	-.126	-.116	-.348**
				.125	.229	.000
	3 – 5 ปี	4.11		-	0.009	-.222*
					.921	.017
	6 – 8 ปี	4.10			-	-0.232*
	9 ปีขึ้นไป	4.33				.029
การใช้บริการบอร์ดข่าวสาร บนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	0 – 2 ปี	3.58	-	-.090	-.192	-.283**
				.282	.053	.004
	3 – 5 ปี	3.67		-	-.102	-.193*
					.296	.042
	6 – 8 ปี	3.77			-	-.091
	9 ปีขึ้นไป	3.87				.398

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในรายข้อต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 2 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 2 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป ในเรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.348

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี กับพนักงานระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป ในเรื่องการใช้

บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.222

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 – 8 ปี กับ พนักงานระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 – 8 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป ในเรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 – 8 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.232

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 2 ปี กับ พนักงานระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 2 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป ในเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.283

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป ในเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.193

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใชระบบอินทราเน็ต สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใชระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

H_0 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใชระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

H_1 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใชระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใชระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใชระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	.197**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	.119*	.027	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
กิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	.345**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
รวมพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	.341**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใชระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใชระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .197 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพัทธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตหลายวันต่อสัปดาห์ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากขึ้น

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .119 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานมีความถี่ในการใช้งานมากครั้งต่อสัปดาห์ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากขึ้น

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .345 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านกิจกรรมระบบอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากขึ้น

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยรวมกับความพึงพอใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .341 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมาก ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ เรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

H₀ : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

H₁ : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	.199**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	.072	.185	ไม่มีความสัมพันธ์
กิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	.347**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
รวมพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	.317**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .199 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตหลายวันต่อสัปดาห์ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มากขึ้น

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .185 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .072 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .347 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านกิจกรรมระบบอินทราเน็ตตลอดเวลา ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มากขึ้น

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานโดยรวมกับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .317 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตยิ่งมาก ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

H_0 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

H_1 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)		
	Pearson Correlation	Sig. (2- tailed)	ระดับความ สัมพันธ์
ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	-.068	.209	ไม่มีความสัมพันธ์
ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	-.017	.751	ไม่มีความสัมพันธ์
กิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	.078	.150	ไม่มีความสัมพันธ์
รวมพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	.044	.414	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .209 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.068 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .751 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.017 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .150 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการพิมพ์โต้

ตอบ (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .078 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .414 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานโดยรวมกับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการพิมพ์คำตอบ (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .044 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

H₀ : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

H₁ : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเรื่อง การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)		
	Pearson Correlation	Sig. (2- tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	-.069	.202	ไม่มีความสัมพันธ์
ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	-.053	.326	ไม่มีความสัมพันธ์
กิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	.109*	.043	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
รวมพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	.049	.360	ไม่มีความสัมพันธ์

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .202 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.069 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .326 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.053 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .109 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านกิจกรรมระบบอินทราเน็ตตลอดเวลา ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มากขึ้น

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .360 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานโดยรวมกับความพึงพอใจของพนักงานเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .049 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานข้อที่ 2.5 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

H_0 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

H_1 : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	.197**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	.036	.508	ไม่มีความสัมพันธ์
กิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	.299**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
รวมพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	.252**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .197 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตหลายวันต่อสัปดาห์ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมมากขึ้น

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .508 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .036 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบ

อินเทอร์เน็ต ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .299 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านกิจกรรมระบบอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมมากขึ้น

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยรวมกับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .252 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตยิ่งมาก ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.6 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องช่วงเวลาในการเข้ามาใช้ระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

H₀ : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H₁ : พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ามาใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ระหว่างกลุ่ม	3	1.317	.439	1.183	.316
	ภายในกลุ่ม	341	126.497	.371		
	รวม	344	127.814			
การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ระหว่างกลุ่ม	3	2.378	.793	2.081	.102
	ภายในกลุ่ม	341	129.871	.381		
	รวม	344	132.249			
การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	3	2.611	.870	1.833	.141
	ภายในกลุ่ม	341	161.899	.475		
	รวม	344	164.510			
การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	ระหว่างกลุ่ม	3	3.006	1.002	1.951	.121
	ภายในกลุ่ม	341	175.122	.514		
	รวม	344	178.128			

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .316, .102, .141 และ .121 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต เรื่องช่วงเวลาในการเข้ามาใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานต่อการการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

H₀ : ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

H₁ : ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
รูปแบบในการใช้งาน	.244**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	.173**	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การสื่อสารระหว่างพนักงาน	.227**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง	.248**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านรูปแบบในการใช้งานกับ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านรูปแบบในการใช้งานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

นิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .244 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบในการใช้งาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เพิ่มขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการ
ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติ
ฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่อง
การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .173 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความ
สัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการใช้จด
หมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
(E-Mail) เพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .227 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการ
ข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการข้อมูล
ระเบียบ คำสั่ง กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการจดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สห
สัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .248 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศ
ทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง ก็
จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

H₀ : ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

H₁ : ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
รูปแบบในการใช้งาน	.275**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	.115*	.032	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การสื่อสารระหว่างพนักงาน	.291**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง	.361**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านรูปแบบในการใช้งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านรูปแบบในการใช้งาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบน

อินทราเน็ต (Bulletin Board) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .275 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านรูปแบบในการใช้งาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) เพิ่มขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการใช้อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการใช้อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .115 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการใช้อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) เพิ่มขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .291 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) เพิ่มขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .361 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) เพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

H₀ : ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

H₁ : ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความ พึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
รูปแบบในการใช้งาน	.172**	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	.144**	.007	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การสื่อสารระหว่างพนักงาน	.199**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง	.205**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านรูปแบบในการใช้งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านรูปแบบในการใช้งาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .172 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านรูปแบบในการใช้งาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) เพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .144 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) เพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .199 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) เพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .205 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) เพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

H_0 : ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

H_1 : ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่อง การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่อง การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)		
	Pearson Correlation	Sig. (2- tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
รูปแบบในการใช้งาน	.200**	.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	.165**	.002	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การสื่อสารระหว่างพนักงาน	.233**	.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง	.210**	.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านรูปแบบในการใช้งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบในการใช้งาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .200 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านรูปแบบในการใช้งาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) เพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .165 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) เพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .233 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) เพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .210 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) เพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

H_0 : ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

H_1 : ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
รูปแบบในการใช้งาน	.312**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	.212**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
การสื่อสารระหว่างพนักงาน	.334**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง	.358**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	.416**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านรูปแบบในการใช้งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านรูปแบบในการใช้งาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .312 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านรูปแบบในการใช้งาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ

.212 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบในการใช้งาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .334 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .358 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 4.1 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

H_0 : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

H_1 : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)		
	Pearson Correlation	Sig. (2- tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
การเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	-.235**	.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ
ข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์	-.097	.071	ไม่มีความสัมพันธ์
ขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน	-.146**	.007	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

ปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.235 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกัน

ข้าม กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมาก ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ก็จะทำให้ไม่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .071 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.097 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนในการใช้งาน ซับซ้อน หลายขั้นตอน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านขั้นตอนในการใช้งาน ซับซ้อน หลายขั้นตอน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.146 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านขั้นตอนในการใช้งาน ซับซ้อน หลายขั้นตอน ก็จะทำให้ไม่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

สมมติฐานข้อที่ 4.2 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

H_0 : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

H_1 : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	-.006	.918	ไม่มีความสัมพันธ์
ข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์	-.045	.407	ไม่มีความสัมพันธ์
ขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน	.045	.402	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .918 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.006 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .407 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.045 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .402 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการใช้

บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .045 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานข้อที่ 4.3 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

H₀ : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

H₁ : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	-.031	.563	ไม่มีความสัมพันธ์
ข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์	.043	.426	ไม่มีความสัมพันธ์
ขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน	-.016	.773	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .563 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.031 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .426 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านข้อมูลที่

แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการพิมพ์คำตอบ (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .043 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนในการใช้งาน ขั้นตอน หลายขั้นตอน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .773 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านขั้นตอนในการใช้งานขั้นตอน หลายขั้นตอน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการพิมพ์คำตอบ (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.016 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานข้อที่ 4.4 ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

H₀ : ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

H₁ : ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)

ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)		
	Pearson Correlation	Sig. (2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	.049	.361	ไม่มีความสัมพันธ์
ข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์	-.032	.550	ไม่มีความสัมพันธ์
ขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน	.058	.282	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า

ปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .361 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธ

สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .049 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .550 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.032 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านขั้นตอนในการใช้งาน ซับซ้อน หลายขั้นตอน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .282 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านขั้นตอนในการใช้งาน ซับซ้อน หลายขั้นตอน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .058 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานข้อที่ 4.5 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

H_0 : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

H_1 : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	-.071	.187	ไม่มีความสัมพันธ์
ข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์	-.043	.424	ไม่มีความสัมพันธ์
ขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน	-.016	.766	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัญหาการใช้งานโดยรวม	-.053	.325	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .325 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานโดยรวม กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .187 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.071 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .424 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.043 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ ด้านขั้นตอนในการใช้งาน ซับซ้อน หลายขั้นตอน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .766 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านขั้นตอนในการใช้งาน ซับซ้อน หลายขั้นตอน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.016 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 48 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	
1.1	เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2	อายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3	ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4	ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5	ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	
2.1	พฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	สัมพันธ์กัน
2.2	พฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	สัมพันธ์กัน
2.3	พฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
2.4	พฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
2.5	พฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	สัมพันธ์กัน
2.6	พฤติกรรมการใช้งานเรื่องช่วงเวลาในการเข้ามาใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3	ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	
3.1	ทัศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	สัมพันธ์กัน

ตาราง 48 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
3.2	ทัศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	สัมพันธ์กัน
3.3	ทัศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	สัมพันธ์กัน
3.4	ทัศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	สัมพันธ์กัน
3.5	ทัศนคติของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	สัมพันธ์กัน
4	ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	
4.1	ปัญหาการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	สัมพันธ์กัน
4.2	ปัญหาการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)	ไม่สัมพันธ์กัน
4.3	ปัญหาการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)	ไม่สัมพันธ์กัน
4.4	ปัญหาการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM)	ไม่สัมพันธ์กัน
4.5	ปัญหาการใช้งานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อ การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	ไม่สัมพันธ์กัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ทักษะและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยจะก่อให้เกิดความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ซึ่งจะส่งผลดีต่อบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอนาคต อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้องค์กรธุรกิจหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
3. ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
4. ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,450 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2546) เพื่อสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบของระบบอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพ และให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจำนวนพนักงานภายในองค์กร แบ่งเป็น 6 สายงาน

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณหากลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบประชากร เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่า เหมาะสมที่เป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 10% ($314 \times 10\% = 31$) รวมทั้งสิ้น 345 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 1,450 คน ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน (Two-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยคำนวณหา สัดส่วนของพนักงานในแต่ละสายงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สาขา	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วน
1. ส่วนงานวิศวกรรม	250	60
2. สายงานปฏิบัติการด้านบริการ	300	71
3. สายงานการตลาด	240	57
4. ส่วนงานสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	250	59
5. ส่วนงานการเงินและบัญชี	150	36
6. ส่วนงานสนับสนุนด้านธุรกิจสัมพันธ์	260	62
รวม	1,450	345

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้กับพนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 345 คน

วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Study) ทศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาหาทัศนคติ พฤติกรรมและปัญหาการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามชนิดเลือกตอบทั้งปลายปิดและปลายเปิด สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ เป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีคำถาม จำนวน 18 ข้อ แบ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended response question) แบบ Ratio Scale จำนวน 2 ข้อ แบบ คำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) จำนวน 1 ข้อ เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อวัดระดับพฤติกรรมการใช้งาน จำนวน 15 ข้อ แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีคำถาม จำนวน 12 ข้อ แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีคำถาม จำนวน 10 ข้อ แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 4 ข้อ และเป็นคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended response question) จำนวน 2 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

2. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง และมีความสมบูรณ์ในเรื่องของการใช้ภาษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วัดความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อความในแบบสอบถาม โดยใช้วิธีค่า α ครอนบัคแอลฟา (Cronbach's Alpha) (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2545:449) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 - 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง มีค่าจากการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่น .8217

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Try Out จำนวน 30 ชุด) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการ Cronbach's α
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง
3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11 (Statistical Package for Social Sciences) ในการประมวลและวิเคราะห์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน พฤติกรรมของพนักงาน ทักษะของพนักงาน และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต
2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ ความแตกต่างลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต
3. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมของพนักงาน ทักษะของพนักงาน ปัญหาการใช้งาน และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาเรื่อง ทักษะและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และเพศหญิง มีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 -27 ปี มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 พนักงานที่มีอายุ 28 - 34 ปี มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 พนักงานที่มีอายุ 35 - 55 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 28 - 34 ปี รองลงมา คือ อายุ 21 - 27 ปี และอายุ 35 - 55 ปี ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับ 3 - 4 มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 5 – 7 มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 และพนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 5 – 7 รองลงมา คือ ระดับ 3 – 4 และตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 2 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 – 8 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี รองลงมา คือ 0 – 2 ปี และ 9 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน โดยแจกแจงความถี่ จำนวน ค่าร้อยละ เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ดังนี้

ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

แสดงระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานภายในองค์กร สรุปได้ดังนี้ ระยะเวลาที่พนักงานใช้งานระบบอินทราเน็ตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้งานระบบอินทราเน็ต 5 วัน ร้อยละ 72.2 รองลงมา ใช้งานระบบอินทราเน็ต 3 วัน ร้อยละ 12.2 และใช้งานระบบอินทราเน็ต 4 วัน ร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ต

แสดงช่วงเวลาที่พนักงานเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ตพบว่า ระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.00-17.30 น.) มีพนักงานเข้ามาใช้งานมากที่สุด ร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาก่อนเริ่มทำงาน (ก่อน 8.00 น.) ร้อยละ 23.5 และช่วงเวลาหลังเลิกงาน (หลัง 17.30 น.) ร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ต

แสดงความถี่ในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานภายในองค์กร สรุปได้ดังนี้ ความถี่ที่พนักงานเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้งานระบบอินทราเน็ต จำนวน 5 ครั้ง ร้อยละ 44.6 รองลงมา ใช้งานระบบอินทราเน็ตจำนวน 10 ครั้ง ร้อยละ 13.9 และใช้งานระบบอินทราเน็ตจำนวน 3 ครั้ง ร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

กิจกรรมที่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานที่เข้ามาใช้บริการกิจกรรมบนระบบงานอินทราเน็ต โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

พฤติกรรมการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตของพนักงาน มีพฤติกรรมโดยรวมต่อ ระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับแล้วแต่โอกาส ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้บริการกิจกรรมต่อระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับบางครั้ง ($\bar{X} = 4.15$) ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการกิจกรรมในด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับแล้วแต่โอกาส

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ รูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การดูข้อมูลระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร และการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

พนักงานมีทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ส่วนใหญ่ค่า $\bar{X}$ ของพนักงานมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี

พนักงานมีทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีคือ เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$) เนื้อหาที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.87$) การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน ($\bar{X} = 3.82$) ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.77$)

พนักงานมีทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีมากที่สุดต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต คือ ลดปริมาณการใช้กระดาษ ($\bar{X} = 4.29$) อยู่ในระดับทัศนคติดีมาก ส่วนข้ออื่น ๆ พนักงานมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี คือ ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง ($\bar{X} = 4.19$) และมีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน ($\bar{X} = 4.06$)

พนักงานมีทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการดูข้อมูลระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ

พบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี คือ ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.92$) พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล ($\bar{X} = 3.77$) และ ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.65$)

พนักงานมีทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี คือ ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.93$) และทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.98$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาในการในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

พนักงานมีปัญหาในการใช้งานโดยรวมต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานต่อระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ส่วนใหญ่ค่า $\bar{X}$ ของพนักงานมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานมีปัญหาในการใช้งานโดยรวมต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานต่อระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง คือ การสืบค้นข้อมูลบนระบบอินทราเน็ตมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน ($\bar{X} = 3.02$) ความล่าช้าในการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล และการดาวน์โหลดข้อมูล ($\bar{X} = 2.97$) เข้าหน้าเว็บเพจต่าง ๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง ($\bar{X} = 2.80$) และไม่แยกหมวดหมู่ของข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจน เสียเวลาในการค้นหานั้น ($\bar{X} = 2.76$)

พนักงานมีปัญหาในการใช้งานโดยรวมต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานต่อระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร อยู่ในระดับน้อย คือ การแสดงผลข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เข้าใจยาก ($\bar{X} = 2.57$) ส่วนข้ออื่น ๆ ปัญหาการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ ไม่ได้รับการปรับปรุงล่าสุด ($\bar{X} = 2.90$) และข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.82$)

พนักงานมีปัญหาในการใช้งานโดยรวมต่อการใช้ระบบงานอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านขั้นตอนในการใช้งานซ้ำซ้อน หลายขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้งานต่อระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร อยู่ในระดับน้อย คือ ไม่เข้าใจคำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอ ($\bar{X} = 2.54$) ส่วนข้ออื่น ๆ ปัญหาการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก หลายขั้นตอนกว่าจะรับรู้เนื้อหา ข่าวสาร ($\bar{X} = 2.78$) และการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ บนระบบอินทราเน็ต มีความยุ่งยากในการใช้งาน ($\bar{X} = 2.67$)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท

พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจทุกข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

เพศของพนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .106 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และ การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ในการทดสอบเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศชาย

ดังนั้น พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันในเรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และ การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) และเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศชาย ในเรื่องการทดสอบการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

อายุของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .570 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงานในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .155 และ .053 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) และการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .044 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า พนักงานที่มีอายุ 49-55 ปี จะมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มากกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ ในเรื่องการใช้

บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) และพนักงานที่มีอายุ 21-27 ปี จะมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มากกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ ในเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

ดังนั้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 49-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มากกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ และพนักงานที่มีอายุ 21-27 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ ในเรื่อง การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .134 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงานในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .176, .240 และ .597 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี และ ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ในเรื่อง การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board)

ดังนั้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ในเรื่องการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) และพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตำแหน่งงานของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .188 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .078, .215, .115 และ .088 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตก

ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับ 5-7 มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ

ดังนั้น พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) และพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ระดับ 5-7 มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .182 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงาน เรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .631 และ .624 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .004 และ .022 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป ในเรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และ การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานอื่น ๆ

ดังนั้น พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ในเรื่องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป ในเรื่อง การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และ การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานอื่น ๆ

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานโดยรวมกับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.6 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต เรื่องช่วงเวลาในการเข้ามาใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

พนักงานผู้ให้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต เรื่องช่วงเวลาในการเข้ามาใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การให้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) การพิมพ์โต้ตอบ (VCM) และการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานต่อการการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านรูปแบบในการใช้งานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการให้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการให้บริการจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4.4 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเรื่องการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4.5 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานด้านขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการศึกษา ทศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตมากกว่าเพศชาย

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board) และการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สุดสวาท. (2545 : 124) ที่ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พบว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่าควรจะมีปรับปรุง และพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานภายในองค์กรในทุก ๆ ด้าน เช่น อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา กริ่งไกร. (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก

2. การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า พฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตน้อย ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตก็จะน้อยด้วย และพฤติกรรมการใช้งานของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กัน

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เรื่องช่วงเวลาในการเข้ามาใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ด้านการใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต (Bulletin Board) ด้านการพิมพ์โต้ตอบ (VCM) ด้านการคุยเป็นกลุ่ม (VCM) ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัสต์ เกษมไชยานันท์ (2544) ที่ทำการศึกษากฎการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมในการใช้เว็บไซต์ ในด้านระยะเวลาในการใช้งาน ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งาน ความถี่ในการเข้ามาใช้งาน หากข้อมูลมีความหลากหลายจะทำให้ผู้ใช้งานเข้าไปค้นหาข้อมูล เพื่อความบันเทิง เข้าไปใช้บริการการส่งข้อมูลและเข้าไปใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มากขึ้นส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Edward Thorndike ในปี ค.ศ. 1911 ซึ่งระบุว่าพฤติกรรมกำหนดตามผลลัพธ์เชิงบวก (ที่พอใจ) ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมซ้ำ (Bateman and Snell. 1999 : G-3) หรือเป็นการเกิดพฤติกรรมซ้ำซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจในผลลัพธ์ แต่ถ้าผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจ เขาก็จะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิม และพฤติกรรมที่รุนแรงจะเกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรมนั้นมีความถี่สูง มีความเข้มมาก และมีการแอบแฝง การวัดพฤติ

กรรมเช่นนี้สามารถวัดได้ เนื่องจากการวัดเชิงปริมาณ (Quantity) ของการเกิดพฤติกรรม จำนวนครั้งของพฤติกรรม (Number) พลังงานที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม (Energy) และระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม (Duration of Time)

3. การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับดี ในด้านรูปแบบการใช้งาน การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ การสื่อสารระหว่างพนักงาน ทัศนคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการ เรื่องรูปแบบในการใช้งาน การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การสื่อสารระหว่างพนักงาน การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แอสซาแอล (Assael, 1995 : 267) ที่สรุปไว้ว่า องค์ประกอบของทัศนคติมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นั่นคือ องค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด (The Cognitive Component) แสดงออกเป็นความเชื่อ มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือความคิด (The Affective Component) โดยการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อมีความรู้หรือความเชื่อต่อเรื่องนั้น ๆ แล้วจึงส่งผลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Conative Component) อันเป็นแนวโน้มที่แสดงออกเป็นพฤติกรรม (Behavior) ในที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ ดันสกุล (2543) พบว่า พนักงานที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสารภายใน การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเรื่องงาน การเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในกับบุคลากรภายในองค์กร และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัสต์ เกษมไชยานันท์ (2544) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในเรื่องรูปแบบการใช้งาน การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง การสื่อสารระหว่างพนักงานเกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงาน ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว

4. การศึกษาปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านด้านการเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ในด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ในด้านขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน ไม่เกี่ยวข้องกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาเสนอได้ ดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และกิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตนั้นมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้น หากบริษัทต้องการให้พนักงานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ก็ควรจะต้องส่งเสริมให้พนักงานมีระยะเวลาการใช้งานบนอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น หรือจัดวันพิเศษในแต่ละสัปดาห์ให้พนักงานมีกิจกรรมที่ต้องเข้าไปใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

2. จากการศึกษา พบว่า ยังมีความถนัดในการสื่อสารมากเท่าไร พนักงานก็ยิ่งมีความพอใจในการใช้ E-mail มากกว่าการใช้การสื่อสารด้านอื่น ๆ มากเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการยอมรับในการนำระบบ อินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรมากขึ้น อาจเนื่องมาจาก เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องเอกสารและการรับ-ส่งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ สามารถส่งถึงโดยตรงกับบุคคลที่ต้องการติดต่อได้ทันที ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเป็นประโยชน์ในด้านการบริหารและสั่งงานของผู้บริหาร ควรเพิ่มกิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น ให้มีความน่าสนใจเพื่อให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ และเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ตมากขึ้น

3. ทักษะของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ต ดังนั้น หากต้องการให้พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ก็ควรส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีด้วย ทั้งในเรื่อง รูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ควรทำสีสันทันทีสวยงาม ดูง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก หันมาสั่งงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ให้มากขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความคุ้นเคยในการเรียกดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรให้มากขึ้น และควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้พนักงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ทราบถึงประโยชน์จากการใช้งานระบบ อินทราเน็ต เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากขึ้น

4. ปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตในความพึงพอใจของพนักงานคือ การเรียกดูข้อมูลซึ่งใช้เวลานาน และมีขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน และหลายขั้นตอน ซึ่งหากบริษัท แก้ไขปรับปรุงระบบการเรียกดูให้ รวดเร็วขึ้นได้ ก็จะส่งผลถึงความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานมากขึ้นด้วย และควรมีการปรับปรุง ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ตลอดเวลา ลดขั้นตอนในการเข้าใช้งานในการค้นหาข้อมูล เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ว่าควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัญหาการใช้ระบบอินทราเน็ตในองค์กรในความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาเรื่องนี้โดยละเอียดและเจาะลึก เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยตรง และควรศึกษาเรื่อง แนวทางการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรในทัศนคติของพนักงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-1*
กรุงเทพฯ : หจก. ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- ตาริกา จารุวัฒนกิจ. (2539). *ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานกลุ่ม บ. มินิแบร์ (ประเทศไทย)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (ประชาสัมพันธ์)
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธันส์ เกษมไชยานันท์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขต
กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- มุกดา สุขสมาน. (2538). *มนุษย์ : ภาวะทางกายและทางจิต*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์
- รณ ภูพวงไฟโรจน์ . “ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อ ความ
พึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล
ในเขตกรุงเทพ”. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2540
- ศิรินทร์ ชั่งสุนทร. (2542). *การเปิดรับ ทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อของกลุ่มวัยทำงานตอนต้นที่มี
ต่อการตลาดทางตรง*. วิทยานิพนธ์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร สุดสวาท. (2545). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน
ภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และซีเท็กซ์
จำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*.
กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 2546*. กรุงเทพฯ :
บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8*. นนทบุรี :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุชา จันทรเฒ. (2524). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

- สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน*. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : วิสัทธิ์พัฒนา
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2525). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ. (2537). *การติดต่อสื่อสารขององค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ
- Assael, H. (1995). *Consumer Behavior and Marketing Action*. 5th ed. Cincinnati, Ohio : South Western College Publishing.
- Atkinson, R.L., Atkinson, R.C., Smith, E.E., and Bern, D.J. (1993). *Introduction to Psychology*. 11th ed. Florida, USA. : Harcourt Brace College Publishers.
- Etzel, Michael J., Bruce J. Walker and William J. Stanton. (2001). *Marketing*. 12th ed. Boston : McGraw-Hill, Inc.,
- Gilmer, B. Von Haller. (1966). *Industrial Psychology*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, Inc.,
- Goldhaber, G.M. (1979). *Organization Communication*. Dubuque Iowa : W.M.C Brown Publishers.
- Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002, 2000, 1998). *Management Information Systems*. 7th ed. Prentice-Hall. Inc.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, (2003). *Principles of Marketing*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.,
- MacCormick, Ernest J. and Tiffin Joseph. (1947). *Industrial Psychology*. Engle Wood Cliffs, N.J : Prentice-Hill Inc.
- Rue, Leslie W. and Lloyd L. Byars. *Management : Skill and Application*. 9th ed. North America : McGraw-Hill Inc., 2000.
- Schermerhorn, John R. Jr., James G. Hunt and Richard N. Osborn. *Organization Behavior*. 7th Ed USA : John Wiley & Sons, Inc., 2000
- Sherif, W., Carolyn and Muzafer Sherif. (1967) *Attitude, Ego – Involvement and Change*. New York : John Wiley & Sons.
- Wehrich, Heing and Koontz, Harold. (1993). *Management : a Global Perspective*. 10th ed. New York : McGraw-Hill
- Yamane, Taro . *Statistic, AN Introductory Analysis*, 2nd Ed . New York : Harper and Row , 1967

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม ทักษะและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้
ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง : "ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่"

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษา ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นข้อมูลต่อบริษัท สำหรับนำไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนาปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต ให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพที่ดี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ
 - ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
 - ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
 - ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต
 - ส่วนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด หรือเติมข้อมูลในช่องว่างที่เว้นให้
3. โปรดตอบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์
4. โปรดเลือกเพียงคำตอบเพียงข้อเดียว

คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับ โดยจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการวิจัย และการนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น และผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

แบบสอบถาม

“ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ
อินเทอร์เน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่”

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

1 () ชาย

2 () หญิง
2. อายุ

1 () 21 - 27 ปี

2 () 28 - 34 ปี

3 () 35 - 41 ปี

4 () 42 - 48 ปี

5 () 49 - 55 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2 () ปริญญาตรี

3 () สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

1 () พนักงานระดับ 3 – 4

2 () พนักงานระดับ 5 – 7

3 () พนักงานตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป
5. ระยะเวลาการทำงาน

1 () 0 - 2 ปี

2 () 3 - 5 ปี

3 () 6 – 8 ปี

4 () 9 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร
ท่านเข้ามาใช้บริการกิจกรรมดังต่อไปนี้ บนระบบอินทราเน็ต บ่อยครั้งเพียงใด
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

- 6. ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ย.....วันต่อสัปดาห์
- 7. ช่วงเวลาใดที่ท่านเข้ามาใช้งานบนระบบอินทราเน็ต (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
 - 1 () ก่อนเริ่มทำงาน (ก่อน 8.00 น.)
 - 2 () ระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.00 – 17.30 น.)
 - 3 () ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)
 - 4 () หลังเลิกงาน (หลัง 17.30 น.)
- 8. ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวน ครั้งต่อสัปดาห์
- 9. ท่านมีกิจกรรมที่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ตในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

การให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ต	ระดับการใช้งาน				
	ตลอด เวลา	บาง ครั้ง	แล้วแต่ โอกาส	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย เลย
	5	4	3	2	1
9.1 การดูข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท					
9.2 การดูข้อมูลทางการตลาด					
9.3 การใช้งานระบบศูนย์สื่อข้อมูล (Document Center)					
9.4 การใช้งานOnline Approval (การลาหยุดงาน)					
9.5 การดูระบบงานฝึกอบรม, ตารางการฝึกอบรม					
9.6 การใช้งานระบบค่าใช้จ่าย (การเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ)					
9.7 การใช้งานการจองห้องประชุม, การใช้ Calendar					
9.8 การดูข้อมูลสรุปข่าวภาพลักษณ์องค์กร					
9.9 การดูข้อมูลระเบียบ ประกาศ คำสั่ง					
9.10 การดูข้อมูลสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์สำหรับพนักงาน					
9.11 การใช้งานระบบ Knowledge Base Center (ความรู้เกี่ยวกับระบบ โปรแกรมการทำงานใหม่)					
9.12 การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Outlook)					
9.13 การดูข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบริษัท					
9.14 การร่วมเล่นเกมส์ เพื่อแข่งขันชิงรางวัล					
9.15 การใช้งานระบบข้อมูลการจอดรถ และจองรถ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร
ท่านมีทัศนคติต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือที่ตรงกับทัศนคติของท่าน

ทัศนคติต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ระดับทัศนคติ				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. รูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต					
1.1 เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม					
1.2 เนื้อหามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.3 การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน					
1.4 ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้					
2. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)					
2.1 ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง					
2.2 มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน					
2.3 ลดปริมาณการใช้กระดาษ					
3. การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร					
3.1 ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน					
3.2 พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล					
3.3 ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน					
4. การสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน					
4.1 ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่					
4.2 ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
ท่านพบปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต บ่อยครั้งเพียงใด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. การเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน					
1.1 การสืบค้นข้อมูลบนระบบอินทราเน็ตมีความล่าช้า ใช้เวลานาน					
1.2 ความล่าช้าในการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล และการดาวน์โหลดข้อมูล					
1.3 เข้าหน้าเว็บเพจต่าง ๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง					
1.4 ไม่แยกหมวดหมู่ของข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจน เสียเวลาในการค้นหานาน					
2. ข้อมูลที่แสดงผล ไม่ทันสมัย ทันเหตุการณ์					
2.1 ข้อมูล หรือข่าวสารต่าง ๆ ไม่ได้รับการปรับปรุงล่าสุด					
2.2 ข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
2.3 การแสดงผลข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เข้าใจยาก					
3. ขั้นตอนในการใช้งานซับซ้อน หลายขั้นตอน					
3.1 ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก หลายขั้นตอนกว่าจะได้รู้เนื้อหา ข่าวสาร					
3.2 การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ บนระบบอินทราเน็ต มีความยุ่งยากในการใช้งาน					
3.3 ไม่เข้าใจคำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอ					

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท
ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ความพึงพอใจต่อการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจ อย่าง มาก
	5	4	3	2	1
1. การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)					
2. การใช้บริการบอร์ดข่าวสารบนอินทราเน็ต (Bulletin Board)					
3. การพิมพ์โต้ตอบ (VCM)					
4. การคุยเป็นกลุ่ม (VCM)					

5.ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของบริษัทอย่างไร โปรดให้ข้อมูล

.....

.....

.....

.....

6.ท่านคิดว่า ระบบอินทราเน็ตของบริษัท ควรมีการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องใดบ้าง
โปรดแนะนำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.... ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่า ในการกรอกข้อมูล

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/45๒๔

วันที่ 19 เมษายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวพัชณี โลหะชุมพล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตใน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ อาจารย์วรินทรา ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตใน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวพัชณี โลหะชุมพล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ

1. รศ. สุพาดา สิริกุดตา

อาจารย์ประจำภาค บริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. อ.วรินทรา ศิริสุทธิกุล

อาจารย์ประจำภาค บริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวพัชณี โลหะชุมพล
วันเดือนปีเกิด	27 มกราคม 2508
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4/1030 หมู่บ้านสหกรณ์สถาน 4 หมู่ที่ 4 ซอย 34/5 ถนนเสรีไทย แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพฯ 10240
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนกตรวจสอบการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ