

ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
ของกลุ่มบริษัท จัสมิน

สารนิพนธ์
ของ
ประทีป ศิริธนาสวัสดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2549

ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต
ของกลุ่มบริษัท จัสมิน

สารนิพนธ์
ของ
ประทีป ศิริธนาสวัสดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
ของกลุ่มบริษัท จัสมิน

บทคัดย่อ
ของ
ประทีป ศิริธนาสวัสดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2549

ประทีป ศิริธนาสวัสดิ์. (2549) *ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบ*

อินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สุพาดาสิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยมุ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานใน 3 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต และด้านบริการต่างๆ ในระบบอินทราเน็ต กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทของกลุ่มบริษัท จัสมิน จำนวน 295 คน จากจำนวน 10 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยการทดสอบค่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) น้อยกว่า 5 ปี และมีสายวิชาชีพในการทำงานด้านวิศวกรรม/IT

2. ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต และด้านบริการต่าง ๆ ในระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับดี

3. พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งาน ระดับใช้บ่อยครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้งานในระหว่างเวลางาน ใช้งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์บนโต๊ะทำงานของตนเอง ได้ทราบถึงการใช้งานจากเพื่อนร่วมงาน และได้รับการอบรมหรือสอนงานจากตัวเอง

4. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสายวิชาชีพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต พบว่า

5.1 ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ด้านการประชาสัมพันธ์และ

ประกาศต่างๆ (Headline News) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ด้านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ (Headline News) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5.3 ความคิดเห็นด้านบริการกับความถี่ในการใช้บริการระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) และบริการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) การประชาสัมพันธ์(Headline News) และศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**EMPLOYEES' OPINION AND BEHAVIOR AFFECTING THE USE OF INTRANET
SYSTEM OF JASMINE COMPANY GROUP**

**AN ABSTRACT
BY
PRATEEP SIRATHANASWAT**

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Master of Business Administration in Management
At Srinakharinwirot University
April 2006

Prateep Sirathanaswat. (2006). *Employee's Opinion and Behavior affecting the use of Intranet System of Jasmine Company Group*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School. Srinakharinwirot University. Advisor : Associate Professor Supada Sirikudta

The purpose of this research is to study the opinion and behavior of Jasmine Company Group's employees that affect the use of Intranet system in three aspects which are the efficiency of Intranet system, followed by the advantages of using Intranet system, and, services on Intranet system and the employees' Intranet usage behavior, respectively.

Research samples comprise 295 employees from 10 companies in Jasmine Group. They answer questions which are used as a tool to collect data which are later on, analyzed by the methods of mean, percentage, standard deviation, t-test, One-way analysis of variance, pair differences analyzed by Least-Significant Difference method and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. At the statistic significant level of .05

According to the research findings, the result can inform as follows:

1. Most of the samples are female, aged between 31 and 35 years old, whose education is of behavior degree or equivalent and at present are working in the operational level with no-more-than-5-year experience in the engineering or IT fields.

2. The employees are satisfied with the efficiency of the Intranet system, the advantages they gain from the use of Intranet system and services provided on the Intranet.

3. Regarding the employee's behavior, most of the employees "often" used the Intranet. The access is done during the office hour via computers on their desktops. They learn about the Intranet usage from their colleagues or by their own study.

4. Differences in gender, age, educational level, working position, working duration, vocational field of the employees significantly reflect their statistically different Intranet usage behavior.

5. The study of the relationship between the employees' opinion on Intranet system and their Intranet system usage reveals the following :

- 5.1 The opinion on efficiency of Intranet system and frequency of Intranet usage. There is a positive significant statistic relationship of low level between the employees' opinion on Intranet efficiency and the frequency of using Online Approval,

Organization Directory, Suggestion Board, Headline News, and Knowledge Center services.

5.2 The opinion on advantage of using Intranet system and frequency of Intranet usage. There is a positive significant statistic relationship of low level between the employees' opinion on the advantage of Intranet usage and the frequency of using services of Organization Directory, Suggestion Board, and Headline News. However, there is no significant statistic relationship between the employees' opinion on the advantage of Intranet usage and the frequency of using the Online Approval service.

5.3 The opinion on services provided on Intranet and frequency of service usage. There is a positive significant statistic relationship of low level between the opinion and the frequency of usage of the Online Approval ,Organization Directory, and Suggestion Board services. However, there is a positive significant statistic relationship of moderate level between the opinion and the frequency of usage of the Headline News, and Knowledge Center services.

ประกาศคุณประการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากท่านอาจารย์ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง และเพิ่มเติมสาระอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ พร้อมให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท จัสมิน ทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม

ประทีป ศิรินาสวัสดิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	12
แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	18
แนวความคิดเกี่ยวกับระบบ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ.....	21
เอกสารเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	24
แนวความคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต.....	32
ข้อมูลทั่วไป บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน).....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	48
ประชากร.....	48
กลุ่มตัวอย่าง.....	49
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	49
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	72
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	144
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	147
อภิปรายผล.....	161
ข้อเสนอแนะ.....	165
บรรณานุกรม.....	167
ภาคผนวก.....	171
ภาคผนวก ก	
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	172
ภาคผนวก ข	
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	177
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	179

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 กลุ่มประชากรที่ทำการสุ่มในแต่ละบริษัท.....	50
2 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับความคิดเห็น.....	52
3 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับพฤติกรรม.....	53
4 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	57
5 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และ สายอาชีพในการทำงาน.....	61
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินเทอร์เน็ต.....	64
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้ รับจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต.....	65
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการระบบ อนุมัติออนไลน์(Online Approval).....	65
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการ การเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory).....	66
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการ กระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board).....	67
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการ การประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News).....	67
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	68
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเห็นต่อการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต	69
14 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงเวลาในการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต	69
15 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม แหล่งที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต..	70
16 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การได้ทราบถึงการใช้งาน.....	70
17 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การได้รับการอบรมหรือ สอนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต.....	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน จำแนกตามเพศ..	72
19 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน จำแนกตามอายุ	74
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง.....	75
21 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	78
22 แสดงผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง.....	79
23 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานจำแนก ตามระดับตำแหน่งงาน	81
24 แสดงผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง.....	83
25 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานจำแนก ตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	85
26 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีระดับ ตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง.....	86
27 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานจำแนก ตามสายวิชาชีพในการทำงาน.....	88
28 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีระดับ ตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง.....	89
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของ ระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval).....	97
30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของ ระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูล ในองค์กร(Organization Directory).....	99

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดาน แสดงความคิดเห็น(Suggestion Board).....	102
32	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News).....	104
33	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center).....	106
34	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจาก การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบ อนุมัติออนไลน์(Online Approval).....	109
35	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจาก การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียก ดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory).....	111
36	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจาก การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดาน แสดงความคิดเห็น (Suggestion Board).....	113
37	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจาก การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการ ประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News).....	116
38	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจาก การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center).....	119
39	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของ ระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval).....	121
40	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของ การเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการ ใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ..	124

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center).....	119
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval).....	121
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board).....	128
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)	131
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center).....	134
46 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	138

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2 แสดงทิศทางการเสริมแรง (Approach to Reinforcement).....	15
3 ส่วนประกอบที่สำคัญของอินทราเน็ต.....	35

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุก ๆ คน เพิ่มมากขึ้นและเห็นได้ชัดในระดับที่แทบจะไม่มีผู้ใดคาดคิดมาก่อน โดยอาจกล่าวได้ว่าผู้คนในปัจจุบันได้เห็นถึงความสำคัญของข้อมูล และใช้ข้อมูลมาตั้งแต่อดีตกาล แต่ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ระดับและขอบเขตของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดขึ้นนับว่าอยู่เหนือความคาดหมายเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งหากพิจารณาถึงปัจจัยที่ผลักดันให้สารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเช่นนี้ ก็อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยสำคัญยิ่งปัจจัยหนึ่ง คือ วิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งหมายถึงเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ระบบประยุกต์สารสนเทศ ต่างๆ การสื่อสารโทรคมนาคม และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างสารสนเทศ และการนำสารสนเทศไปใช้งานต่างๆ

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ยังได้เพิ่มขีดความสามารถให้โดดเด่นขึ้นไปอีก เมื่อสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ กลายเป็นโครงสร้างที่เรียกว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตการใช้งาน กว้างขวาง และเป็นที่รู้จักมากที่สุดในโลกคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) บริษัทและองค์กรต่างๆ จำนวนมาก ได้นำเครือข่ายของตนเองเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลของตนเอง หลายคนมักจะเรียกระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตว่า ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) หรือเรียกสั้นๆ ว่า เน็ต โดยมีผู้ใช้ระบบเครือข่ายนี้มากกว่า 200 ประเทศจากทั่วทุกมุมโลก และมีแนวโน้มที่ฐานผู้ใช้เติบโตไปมากกว่านี้ในอัตราที่สูง โดยคาดว่าในอีก 10 ปีข้างหน้าผู้ใช้ส่วนใหญ่ในโลกจะใช้อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน

อินทราเน็ต (Intranet) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายใน ที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต โดยจำกัดขอบเขตการใช้งานส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น นอกจากนี้ ระบบอินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินทราเน็ตสามารถใช้งานทั้งอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อมๆ กัน ซึ่งระบบอินทราเน็ตเป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายต่อหลายองค์กรให้ความสนใจ และได้มีการนำมาใช้ช่วยในการบริการ และจัดการเพื่อที่จะพัฒนาระบบการทำงานโดยรวม ระบบสารสนเทศขององค์กรได้มีการปรับตัวไปใน ทิศทางและแนวโน้มของเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร

การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น จะทำให้การจัดการทางด้านทรัพยากรระบบ และทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสม สามารถวางแผนการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการใช้

อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานทำได้ง่าย เพราะเอกสารและข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปดิจิทัล หรือฐานข้อมูล (Database) ที่คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถเรียกดูได้ตามระดับการใช้งานที่กำหนด และสุดท้ายก็จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและจัดการในองค์กรอีกด้วย

องค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก การติดต่อสื่อสารจำเป็นต้องใช้วิธีการสื่อสารที่รวดเร็ว และได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็วเช่นกัน จึงได้มีการนำเอาเทคโนโลยี “ระบบอินทราเน็ต” (Intranet) มาใช้ภายในองค์กร ซึ่งเป็นที่นิยมในบริษัทใหญ่ ๆ หลายแห่ง เช่นเดียวกับกลุ่มบริษัท จัสมิน ซึ่งประกอบธุรกิจหลายประเภท โดยเน้นในด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็ได้นำเทคโนโลยีอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้ มีนโยบายในการใช้อินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในบริษัท มาเป็นเวลานาน และได้มีการพัฒนา และปรับปรุงบริการในรูปแบบต่างๆ มาโดยตลอด โดยมีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Department) ของบริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทแม่ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการติดตั้งและพัฒนาระบบเพื่อใช้งานและให้บริการแก่พนักงานบริษัทภายในกลุ่ม ซึ่งการสื่อสารด้วยวิธีนี้ทางบริษัท ได้ให้พนักงานทุกคนและหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทในกลุ่ม ทำการสื่อสารส่งถึงกันผ่านเว็บไซต์ภายในของบริษัทฯ คือ <http://intranet.jasmine.th.com> หรือ jasmিনenet โดยได้พัฒนาใส่ข้อมูลเนื้อหาในด้านต่างๆ ไว้บนระบบอินทราเน็ต

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ บทบาทของระบบอินทราเน็ต ซึ่งในปัจจุบันมีการใช้งานและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง โดยมีเนื้อหาและบริการในด้านต่างๆ สามารถเป็นเครื่องมือในการสื่อสารภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในองค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นและพฤติกรรมต่อการใช้งานอินทราเน็ตของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นประโยชน์ เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ วางแผน ปรับปรุงและพัฒนาระบบ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการในการใช้งานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และสายวิชาชีพการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน

ความสำคัญของงานวิจัย

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการพิจารณา ในการพัฒนา ปรับปรุงระบบอินทราเน็ตของบริษัท ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้ดีขึ้น
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ในการวิเคราะห์ วางแผนกลยุทธ์ ในการสื่อสารภายในองค์การโดยใช้เทคโนโลยีอินทราเน็ต ให้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษา ความคิดเห็นและพฤติกรรมที่มีต่อระบบอินทราเน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,107 คน ประกอบด้วยบริษัทย่อย จำนวน 12 บริษัท (ที่มา : ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล เดือนมกราคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร จึงใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane : 1967) ได้กลุ่ม

ตัวอย่าง 294 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างจำนวน 10% ($294 \times 10\% = 30$) รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 324 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

- วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทในกลุ่ม จำนวน 10 บริษัท ที่มีความพร้อมในด้านระบบเครือข่าย

- วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยที่ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วนกับขนาดประชากรในแต่ละชั้นภูมิ (Disproportionate Stratified Sampling) โดยพิจารณาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ภายในองค์กร

- วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) จากประชากรในบริษัทที่คัดเลือกไว้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบอินทราเน็ต (Intranet)

หมายถึง ระบบเครือข่ายที่มีการใช้งานภายในองค์กร เป็นระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ใช้คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ ในการให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีเดียวกันกับอินเทอร์เน็ต(Internet) ซึ่งมีลักษณะการใช้งานเหมือนกัน เพียงแต่ขอบเขตการใช้งานใช้สื่อสารภายในองค์กรเท่านั้น

โดยระบบอินทราเน็ตในที่นี้ จะกล่าวถึงเว็บไซต์ Jasminenet ของบริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการระบบนี้ และใช้งานภายในกลุ่มบริษัท จัสมิน ซึ่งมีบริการทางด้านต่างๆ คือ การอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) การเรียกดูข้อมูลหน่วยงานต่างๆ (Organization Directory) กระดานเสนอความคิดเห็น (Suggest Board) ข่าวสารประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) และศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

พนักงาน

หมายถึง พนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน ซึ่งประกอบด้วยบริษัทต่างๆ ในกลุ่ม จำนวน 12 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท จัสมิน เทเลคอม ซิสเต็ม จำกัด
3. บริษัท อควิเมนต์ จำกัด
4. บริษัท จัสมิน ซับมารีน จำกัด
5. บริษัท ไทย ลองดิสแทนส์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด
6. บริษัท สยามเทลเทค คอมพิวเตอร์ จำกัด

7. บริษัท จัสมิน สมาร์ทซอร์ป จำกัด
8. บริษัท เอเซียส รีเอนแนล เซอร์วิส จำกัด
9. บริษัท ฟรีเมียม แอสเซส จำกัด
10. บริษัท จัสมิน อินเตอร์เน็ต จำกัด
11. บริษัท สมาร์ท ไฮเวย์ จำกัด
12. บริษัท เอ็น ที ยู (ประเทศไทย) จำกัด

ความคิดเห็น ของพนักงานกลุ่มบริษัท จัสมิน

หมายถึง การตอบสนองหรือปฏิกิริยาทางด้านความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ที่นำมากระทบ เป็นความคิดการตัดสินใจและความเชื่อเฉพาะตัวบุคคลที่สนองตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่ต้องอาศัยเหตุผลหรือข้อพิสูจน์ใดๆ โดยในที่นี้หมายถึงการตอบสนองหรือปฏิกิริยาทางด้านความคิดที่มีต่อระบบบริหารเน็ตในด้านต่างๆ คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านบริการต่างๆ ในระบบบริหารเน็ต

ด้านประสิทธิภาพของระบบบริหารเน็ต

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบบริหารเน็ตโดยทั่วไป เช่น สามารถประหยัดเวลา ลดความผิดพลาดในการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย เกิดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการใช้งานระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ เกิดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ด้านบริการต่าง ๆ ในระบบบริหารเน็ต

หมายถึง บริการต่างๆ ที่ได้ถูกพัฒนาขึ้นใช้งานบนระบบบริหารเน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน โดยประกอบด้วยบริการต่างๆ คือ

- การอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)
- การเรียกดูข้อมูลในองค์กร
- กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)
- ข่าวสารประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News)
- ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต

หมายถึง ลักษณะการกระทำ การปฏิบัติ การใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน โดยสามารถจำแนกพฤติกรรมที่ต้องการศึกษา ดังนี้

- ความถี่ในการใช้งาน
- ช่วงเวลาในการใช้งาน
- แหล่งที่ใช้งาน
- การได้ทราบถึงการใช้งาน
- การได้รับการอบรมหรือสอนการใช้งาน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.2.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

1.1.2.2 26 – 30 ปี

1.1.2.3 31 – 35 ปี

1.1.2.4 36 – 40 ปี

1.1.2.5 41 – 46 ปี

1.1.2.6 มากกว่า 46 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ระดับตำแหน่งงาน

1.1.4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

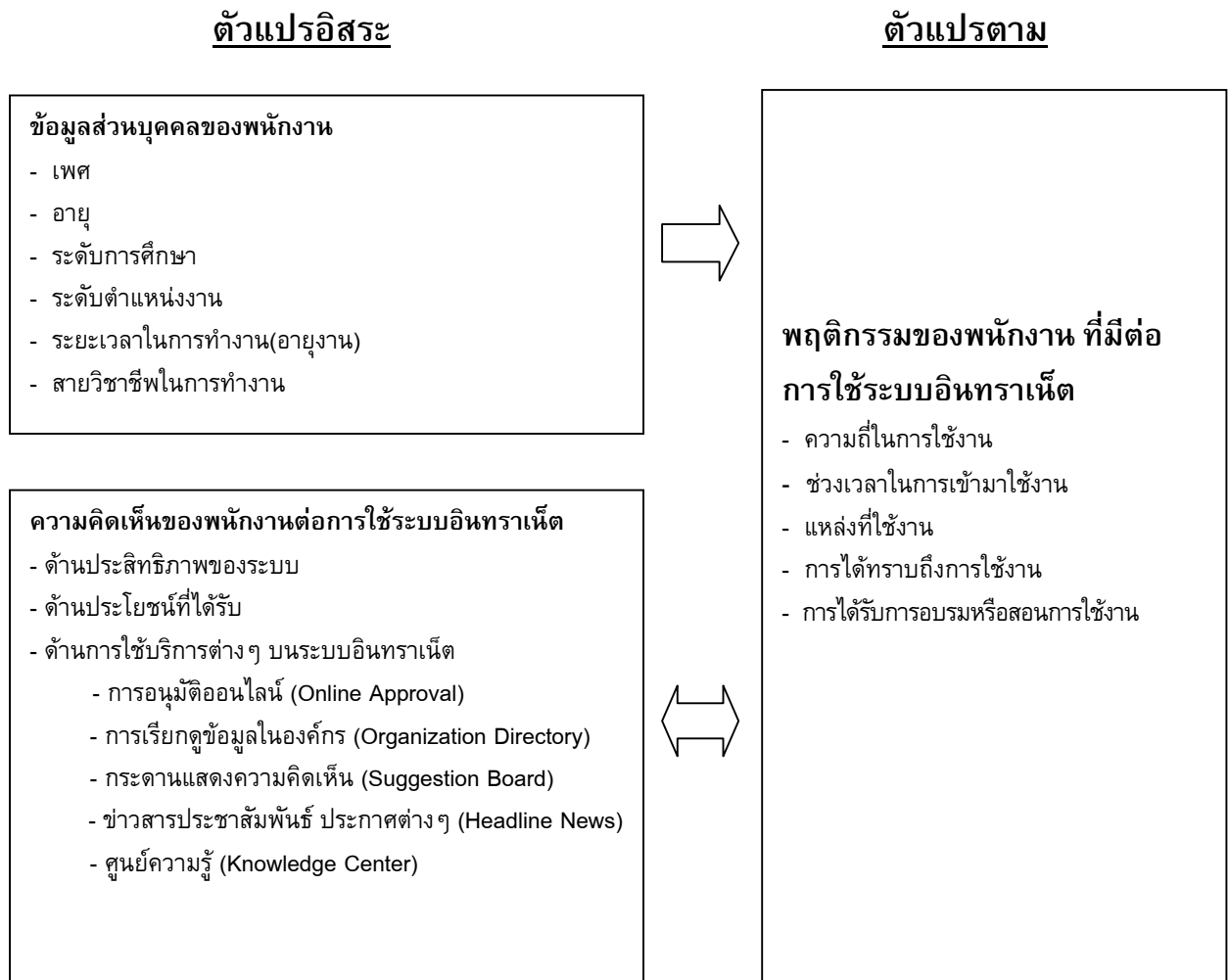
1.1.4.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน

1.1.4.3 พนักงานระดับบริหาร

- 1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน)
 - 1.1.5.1 น้อยกว่า 5 ปี
 - 1.1.5.2 5 – 10 ปี
 - 1.1.5.3 มากกว่า 10 ปี
 - 1.1.6 สายวิชาชีพในการทำงาน
 - 1.1.5.1 บัญชี / การเงิน
 - 1.1.5.2 การตลาด
 - 1.1.5.3 วิศวกรรม
 - 1.1.5.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.1.5.5 กฎหมาย
 - 1.1.5.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....
 - 1.2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.2.1 ด้านประสิทธิภาพ
 - 1.2.2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ
 - 1.2.3 ด้านการให้บริการต่างๆ
 - การอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)
 - การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)
 - กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)
 - ข่าวสารประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News)
 - ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน
- 2.1 ความถี่ในการใช้งาน
 - 2.2 ช่วงเวลาในการใช้งาน
 - 2.3 แหล่งที่ใช้งาน
 - 2.4 การได้ทราบถึงการใช้งาน
 - 2.5 การได้รับการอบรมหรือสอนการใช้งาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน ” มีกรอบแนวความคิด ในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายอาชีพการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอตามลำดับ ดังมีหัวข้อต่อไปนี้

- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
- แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- แนวความคิดเกี่ยวกับระบบ
- แนวความคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
- เอกสารเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- แนวความคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต
- ข้อมูลทั่วไป บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
- ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

ได้มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้

Evans and Berman (1995 : 182) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเชิงบวก กลาง ลบ ที่มีต่อสินค้า บริการ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

Hilard (1962 : 626) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือ การพิจารณาตัดสินใจ หรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

Horndy, Gatenby and Wakefield (1968 : 862) ได้พูดถึงความคิดเห็นว่า คือความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สีก่อนแท้จริง หรือความเห็นในบางอย่างที่อาจเป็นจริงได้

Kolosa (1969 : 886) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคล อันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผล (Evaluate) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ถูกจำกัดแต่เป็นสิ่งที่ได้รับอิทธิพลจากความโน้มเอียง

Kotler (1997 : 188) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกในการประเมินความชอบหรือไม่ชอบบุคคล และความโน้มเอียงในการกระทำที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง

จารุลักษณ์ ประเสริฐวนิช (2530 : 12) ได้อธิบายความหมายของ ความคิดเห็นว่า เป็นการตอบสนองหรือปฏิกิริยาทางด้านความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ที่นำมากระทบ เป็นความคิดการตัดสินใจและความเชื่อเฉพาะตัวบุคคลที่สนองตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่ต้องอาศัยเหตุผลหรือข้อพิสูจน์ใดๆ

สุชา จันทรเอม และ สุรางค์ จันทรเอม. (2520 : 104) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นกับทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายกับทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคติเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกมาได้อย่างเปิดเผยหรือตอบสนองอย่างตรงๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกด้านเจตคติอย่างหนึ่ง แต่การลงความคิดเห็นนั้น มักมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

องค์ประกอบของความคิดเห็น

ไทรเนดิส (Triandis. 1971 : 2-3) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นไว้ว่า สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ ความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือสถานการณ์ใดๆ ความรู้ ความคิดดังกล่าวจะเป็นส่วนกำหนดทิศทางของความเห็นของบุคคล กล่าวคือถ้าบุคคลมีความรู้และการติดต่อกับสิ่งเร้าครบถ้วนแล้ว บุคคลจะมีความเห็นต่อสิ่งเร้าในทางบวก

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะกำหนดทิศทางความเห็น คือถ้ามีความรู้สึกดี บุคคลก็จะมีความเห็นทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้ามีความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งนั้น บุคคลก็จะมีความเห็นในทางลบ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะแสดงความคิดเห็นต่อบุคคล คือ ถ้าแสดงออกอย่างชัดเจน แสดงว่ามีความคิดเห็นเป็นบวกเป็นลบแน่นอน

John Thomas (1971 : 33) กล่าวว่า ความคิดเห็นโดยทั่วๆ ไป ต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยผู้มีความคิดเห็นจะตอบแบบสอบถาม การใช้แบบสอบถามในการวัดอาจใช้มาตรวัดแบบ Thurstone Scales, Likert Scales และ Guttman Scales เป็นต้น

สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของความคิดเห็นประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ด้านความรู้สึก ความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า ด้านความรู้สึกรู้อารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าและด้านพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งแสดงถึงความคิดเห็นของบุคคลแต่ละบุคคล

อิทธิพลต่อความคิดเห็น

ธีระพร อูวรรณโณ. (2529 : 51-54) กล่าวว่า อิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็น มีดังนี้

1. อิทธิพลจากพ่อแม่ เป็นแหล่งที่มีอิทธิพลสูงสุด โดยเฉพาะในวัยเด็ก ซึ่งกำลังจะมีการพัฒนาทางด้านค่านิยม ความเชื่อและความรู้สึกนึกคิดออกมา ในกรอบของครอบครัวที่มีพ่อแม่เป็นผู้มีอำนาจให้คุณ เมื่อทำความดี และมีอำนาจให้โทษ เมื่อทำสิ่งไม่ดีหรือสิ่งที่พ่อแม่ไม่เห็นด้วย

2. อิทธิพลจากกลุ่มต่างๆ ในสถานศึกษา เช่น ครูและเพื่อน ก็มีอิทธิพลต่อความเห็น

3. อิทธิพลจากประสบการณ์ส่วนตัว นักจิตวิทยาด้านจิตวิเคราะห์เน้นเรื่องประสบการณ์ในวัยเด็กว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคคล รวมทั้งการพัฒนาความเห็นของบุคคลด้วย โดยเฉพาะประสบการณ์ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรุนแรงและกระทบกระเทือนใจบุคคลได้นาน

4. อิทธิพลจากสื่อมวลชน เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่พยายามเปลี่ยนความเห็นของคนให้หันไปนิยมผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เข้าไปจำหน่ายให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ชอบและไม่ชอบ ทางบวกหรือทางลบ โดยมีองค์ประกอบด้านความรู้ ด้านอารมณ์ความรู้สึก และด้านพฤติกรรมแสดงออกต่อสิ่งเร้าเป็นองค์ประกอบ และยังเป็นผลมาจากอิทธิพลต่างๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอีกด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior นี้อธิบายความหมายได้โดยสังเขปว่า คือกิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม

การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้ายตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และหรือต่อสิ่งภายนอก เช่น หน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็ได้อีก

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

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

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)

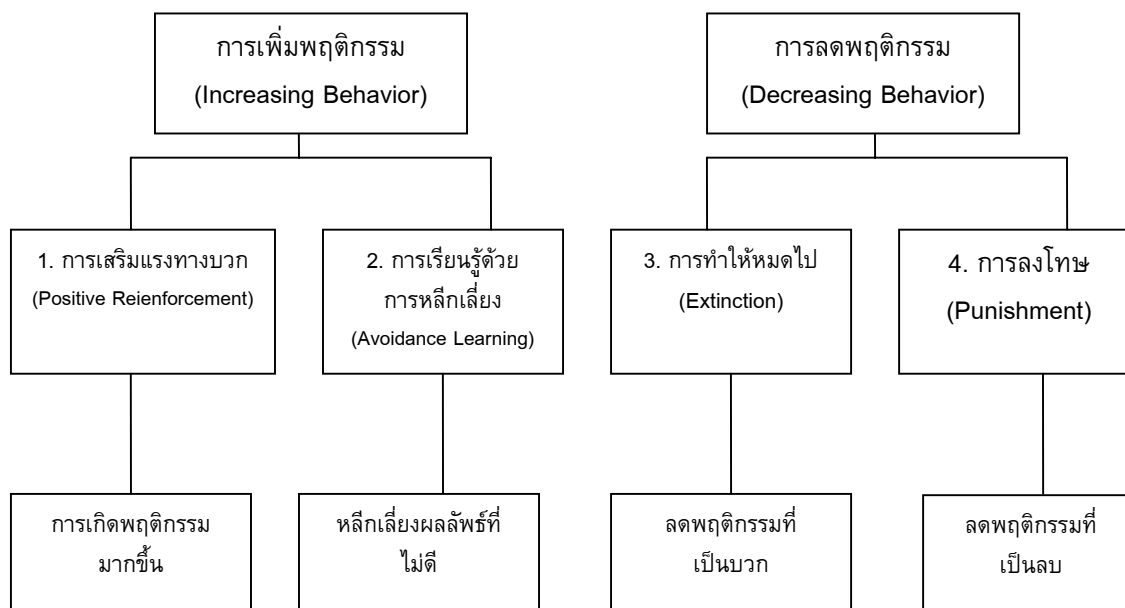
Skinner จะเน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไป เนื่องมาจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นแบบอื่น ทฤษฎีการเสริมแรงมี 4 วิธีคือ

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 ดังนั้นการเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาจะเกิดจาก การที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น

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

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



ภาพประกอบ 2 แสดงทิศทางการเสริมแรง (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 เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดจะสนองความต้องการให้เป็นที่พอใจมากที่สุด
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) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้
3. พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกของอินทรีย์
 - 3.1 พฤติกรรมทางกาย (Physiological Activities) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ด้วยแขนหรือขา การปรับเปลี่ยนอวัยวะของร่างกาย การพยักหน้า การโค้งตัว 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 มีความเข้มมาก และมีการแอบแฝง การวัดพฤติกรรมเช่นนี้สามารถวัดได้ เนื่องจากการวัดเชิงปริมาณ (Quantity) ของการเกิดพฤติกรรม จำนวนครั้งของพฤติกรรม (Number) พลังงานที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม (Energy) และระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม (Duration of Time)

2. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้เครื่องมือทางจิตวิทยา พฤติกรรมที่มีความซับซ้อน ซึ่งต้องมีการวัดทางด้านความคิด และจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การตรวจวัดเชาว์ปัญญา ค่านิยม เจตคติ ความสนใจ และความถนัด เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจวัดพฤติกรรมที่เกิดจากการผสมผสานกัน เช่น การตรวจวัดบุคลิกภาพ การตรวจวัดสุขภาพจิต พฤติกรรมที่ซับซ้อนเหล่านี้ ไม่สามารถตรวจวัดได้ด้วยการสังเกตแต่เพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องใช้การตรวจวัดทางจิตวิทยา ซึ่งปัจจุบันได้มีการสร้างเครื่องมือในการตรวจวัดไว้หลายประเภท เช่น แบบทดสอบวัสดุอุปกรณ์ในการทดสอบ 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 หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับว่าอะไรเป็นสิ่งดี ซึ่งเป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำการอันใดอันหนึ่งจากวิธีการที่มีอยู่หลายวิธี หรือเลือกเป้าหมายอันใดอันหนึ่งจากหลาย ๆ อันที่มีอยู่

3. ทักษะ หรือเจตนา (Attitude) ทักษะเป็นแนวโน้ม หรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทักษะเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกายต่างกัน แต่อย่างไรก็ดีออกกำลังทางกายเท่านั้นเอง ทักษะแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่ทักษะได้กำหนดเวลาที่แสดงพฤติกรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนด เวลา ปริมาณของพฤติกรรมนั้นเรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) ดังนั้นทักษะจึงเป็นผู้วางแนว หรือทิศทางให้แรงจูงใจ และแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

4. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) มาอธิบายหลักของทฤษฎีนี้บ่งว่า คนหรือสัตว์ก็ทำตามพฤติกรรมใดนำมาซึ่งรางวัล (Reward of Reinforcement) สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างนั้นจะต้องมีแนวโน้มพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาส แต่ถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งการลงโทษ (Punishment) สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีก

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

ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต จึงนำปัจจัยในเรื่อง พฤติกรรมที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) เป็นการศึกษาความแตกต่างอันเนื่องมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต ในด้านความถี่หรือปริมาณการใช้ระบบอินทราเน็ตมาเป็นตัวแปรที่ทำการศึกษาว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตอย่างไร

แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 314) กล่าวว่าไว้ว่า

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าทรัพยากรที่ใช้ไป

ประสิทธิผล คือ ความสำเร็จขององค์กรที่ทำงานให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 9) กล่าวว่า วัฏว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 315) ให้ข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แต่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการวัดผลงานโดยรวมขององค์กร ต้องมีการพิจารณาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

ติน ปรัชญาพฤทธิ์ และอิสระ สุวรรณบล (2534 : 77) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การทำงานใด ๆ ก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางแผนไว้อย่างแน่นอน พร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้ เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรคนให้น้อยที่สุด

วีระผล สุวรรณนันต์ (2527 : 87) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำการใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้งบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุด เราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพคือ การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งก็คือ เกิดประสิทธิผล

ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกับบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ. 2538 : 26)

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการทำงานลดลง
3. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจเกิดความพึงพอใจ และความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับระบบ

อำไพ พรประเสริฐกุล (2540 : 9) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบว่า คือ กลุ่มขององค์ประกอบต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์อันเดียวกัน ระบบอาจจะประกอบด้วยบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ พัสตุ วิธีการ ซึ่งทั้งหมดจะต้องมีระจัดการอันหนึ่งเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์อันเดียวกัน

ระบบข้อมูลที่มีคอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย คน ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ข้อมูลและกระบวนการทั้งหลายที่ดำเนินการร่วมกันในการแสวงหาข้อมูลดิบและข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสม ทันเวลา ทั้งข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งกำหนดขึ้นโดยบุคคลที่มีความต้องการใช้งานระบบเหล่านั้น

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2544 : 12) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบว่า มีลักษณะเป็นกลุ่ม (set) ที่มีองค์ประกอบ (Component) หลายๆ ส่วน โดยแต่ละองค์ประกอบจะทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ (Purpose) เดียวกัน เช่น ระบบงานคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วนด้วยกัน คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และบุคลากร (People Ware) ทั้งสามส่วนนี้จะทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ในการประมวลผล เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ตรงตามความต้องการ ระบบที่ดีควรมีระบบย่อยๆ ที่สมบูรณ์ในตัว การสื่อสารภายในระบบย่อยจะส่งข้อมูลระหว่างกันมีการตอบโต้ (Feedback) หรือการตรวจสอบ (Monitoring) เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ โดยสิ่งแวดล้อม (Environment) คือสิ่งที่มีผลกระทบต่อระบบ

ระบบปิด (Closed System) เป็นระบบที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม มีจุดมุ่งหมายในการทำงานภายในตัวเอง โดยไม่เกี่ยวข้องหรือไม่รับข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมใดๆ

ระบบเปิด (Open System) เป็นระบบที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม มีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ด้วยการแลกเปลี่ยนหรือการรับส่งข้อมูลเข้ามาในระบบ

ระบบงานหลักในองค์กร แบ่งโครงสร้างองค์การตามกลุ่มหน้าที่การทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มการขายและการตลาด กลุ่มการผลิต กลุ่มการเงิน กลุ่มบัญชี และกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของงานทั้งหมดนี้

จรนิติ แก้วกังวาล (2540 : 445) ได้กล่าวถึงระบบงานที่ดี คือระบบที่เมื่อเสร็จสมบูรณ์แล้วสามารถเอื้อประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ใช้ระบบ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด หากเงื่อนไขเปลี่ยนไปจากเดิม ระบบก็จะต้องสามารถปรับเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขนั้นๆ ได้

มนู อดีตเดช (2545 : 5) ได้กล่าวถึง ระบบ (System) ในเชิงปฏิบัติทางธุรกิจ คือ ส่วนสัมพันธ์ของการทำงานที่รวมกระบวนการที่เกี่ยวกับการรับ (Input) การให้ผลลัพธ์ (Output) การควบคุม (Control) การทำงาน (Process) และการจัดเก็บ (Storage) ข้อมูลหรือสิ่งของต่างๆ

จรณ์ิต แก้วกังวาล (2540 : 222) ได้กล่าวถึงระบบงานที่ประสบผลสำเร็จ คือ ระบบงานที่กระตุ้นให้ผู้ใช้ต้องการใช้ระบบนั้น เนื่องจากผู้ใช้รู้สึกว่ามันสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของตน โดยลักษณะทั่วไปของระบบ ที่ช่วยสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากระบบร่วมกันหลายๆ ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความคงที่ (Consistant) สม่าเสมอ เชื่อถือได้
2. ความเป็นอิสระ (Orthogonal) แต่ละส่วนของระบบที่พัฒนาจะต้องมีความเป็นอิสระต่อกัน
3. ความจำกัดเฉพาะ (Parsimonious) ส่วนย่อยแต่ละส่วน ควรมีลักษณะเด่นเฉพาะ
4. ความโปร่งใส (Transparent) การทำงานของส่วนต่างๆ ที่ประสานกัน โดยผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องเห็นกระบวนการจัดการภายใน
5. ความสามารถในการทำงาน (Powerful) แต่ละส่วนย่อย ควรมีการทำงานได้ประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้
6. การเปิดกว้างเพื่อการปรับแต่ง (Open Ended) รูปแบบของระบบจะต้องสามารถเพิ่มส่วนย่อยของระบบใหม่ๆ หรือ เชื่อมโยงส่วนย่อยต่างๆ เข้าด้วยกันได้
7. ความสมบูรณ์ (Complete) รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมาต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์และทำงานได้ตรงตามที่ต้องการ

แนวความคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 25) ได้กล่าวถึงความหมายของ ระบบสารสนเทศ (Information System) ว่า เป็นระบบเทคนิคสังคม (Sociotechnical System) ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีซึ่งนำมาใช้ภายในสังคมหรือองค์กร โดยมีบุคคล เป็นผู้จัดเตรียมระบบสารสนเทศ ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญที่สุดขององค์กร เพราะหากมีการออกแบบระบบสารสนเทศไม่ถูกต้อง มีความสลับซับซ้อนเกินกว่าความสามารถของบุคลากรที่จะทำงานได้ หรือขาดความร่วมมือในการทำงาน หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง จะทำให้เกิดความล้มเหลวของการใช้งานระบบสารสนเทศ

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2545 : 6) ได้กล่าวถึงความหมายของ ระบบสารสนเทศ ในทางด้านเทคนิค หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บและแจกจ่ายข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

สารสนเทศในมุมมองธุรกิจ คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่มีการจัดโครงสร้างอย่างดี สอดคล้องตามเทคโนโลยีข่าวสารที่นำมาใช้ เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายทั้งหลายจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ระบบสารสนเทศประกอบด้วยบุคคล สถานที่ และสิ่งของภายในองค์กรนั้นๆ โดยกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรม สามชนิด ได้แก่ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ซึ่งนำผลลัพธ์ที่ได้ไปเสนอให้แก่ผู้ใช้งานตามความเหมาะสม หากระบบสารสนเทศมีความต้องการ การตอบสนอง (Feedback) ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วจะถูกส่งกลับไปยังส่วนนำเข้าข้อมูลอีกครั้ง เพื่อการปรับแต่งระบบให้มีความสอดคล้องกับสถานะที่ต้องการ

อำไพ พรประเสริฐกุล (2540 : 9) ได้กล่าวถึงความหมายระบบสารสนเทศ คือการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากให้เหลือ สารสนเทศ จำนวนน้อยเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ ระบบนี้ช่วยจัดการข้อมูลที่ต้องการใช้ในระบบธุรกิจ ช่วยเก็บตัวเลขและข่าวสารเพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจและการตัดสินใจ

ชวลิต ประภานนท์ (2541 : 2) ได้กล่าวถึงความหมาย ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหาคนหรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูลเพื่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกค้า เจ้าของกิจการ ลูกค้า และบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร การประมวลผลของข้อมูลจะช่วงแบ่งภาระการทำงานและยังสามารถนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริการ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2544 : 12) ได้กล่าวถึง ระบบสารสนเทศ ว่าเป็นระบบที่ทำการรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อไว้ใช้งาน แต่เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณจำนวนมากและมีความซับซ้อน จึงจำเป็นต้องมีการแบ่งระบบออกเป็นระบบย่อยเพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการ ถึงแม้ว่าสารสนเทศไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมอไป แต่ในปัจจุบันนี้ก็อาจจะปฏิเสธการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้งาน เนื่องจากเทคโนโลยีเหล่านี้สามารถทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจได้รวดเร็วทันเหตุการณ์

ชวลิต ประภานนท์ (2541 : 21) ได้อธิบายถึง พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่า สารสนเทศเกิดจากการรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ และผ่านกระบวนการประมวลผลผลลัพธ์ที่ได้จะออกมาเป็นสารสนเทศ พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากส่วนประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศบนพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์

1.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ เช่น จานแม่เหล็ก (Harddisk) แผ่นแม่เหล็ก (Diskette) จอภาพ (Monitor) แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) โมเด็ม (Modem) เครื่องพิมพ์ (Printer)

เป็นต้น ซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้จะทำหน้าที่ทั้งเป็นหน่วยป้อนเข้า (Input Device) และหน่วยแสดงผล (Output Device)

1.2 ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ตัวโปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่นักเขียนโปรแกรมได้เขียนขึ้น สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท

1.2.1 โปรแกรมระบบปฏิบัติการ (System Software) เป็นชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งในส่วนหน่วยป้อนเข้าและหน่วยแสดงผล เช่น MS-DOS, Windows 98 และ UNIX

1.2.2 โปรแกรมประยุกต์ (Application Software) เป็นชุดคำสั่งที่เขียนตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน เช่น โปรแกรมระบบบัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ การจ่ายเงินเดือน การออกบิล การควบคุมสินค้าคงคลัง การควบคุมการผลิต โปรแกรมทางด้านธุรกิจ ธนาคารโรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น ซึ่งอาจจะใช้โปรแกรมช่วยในการพัฒนาเขียน เช่น ORACLE CYBASE เป็นต้น

1.2.3 ข้อมูล (Data) จะถูกเก็บรวบรวมจากเอกสาร แล้วป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผ่านหน่วยป้อนข้อมูลเข้า เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) การถ่ายภาพเข้า (Scanner) เป็นต้น จากนั้นข้อมูลจะถูกเก็บอยู่ในหน่วยความจำ (Memory) ก่อนที่จะถูกถ่ายไปเก็บที่หน่วยเก็บข้อมูล (Data Storage) เช่น แผ่นแม่เหล็ก (Diskette) จานแม่เหล็ก (Harddisk) และเทปแม่เหล็ก (Magnetic Tape) เป็นต้น

1.2.4 (People) ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ควรมีความรู้ ความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรม จึงจะทำให้สารสนเทศที่เกิดขึ้นถูกต้อง

2. ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ใช้ และผู้วิเคราะห์ระบบ (Programmer, user, and system analyst) ในแต่ละองค์กรที่มีระบบสารสนเทศจะต้องมีบุคคลากรเหล่านี้เกี่ยวข้อง

3. เทคนิคในการปฏิบัติของระบบสารสนเทศบนพื้นฐานคอมพิวเตอร์ (Technical operation of a Computer-Base Information Systems) ประกอบด้วยการทำงาน 4 ส่วนรวมกัน คือ หน่วยรับข้อมูล หน่วยประมวลผล หน่วยแสดงผล และ หน่วยเก็บข้อมูล

4. การจัดข้อมูลบนพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ (Organizing data on computer-base information systems) โดยทั่วไปข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็นส่วนๆ เมื่อนำมารวมกันก็จะมีผลตามต้องการ

5. รูปแบบการประมวลผล ซึ่งผู้วิเคราะห์ระบบจะเป็นผู้กำหนดรูปแบบการประมวลผลได้ 2 ลักษณะ คือ

5.1 ลักษณะการประมวลผลแบบรวบรวมเอกสารเป็นชุด (Batch) แล้วค่อยป้อนข้อมูลเข้าไปประมวลผลเป็นชุดๆ

5.2 เมื่อมีเอกสารเกิดขึ้น ก็จะมีการป้อนข้อมูลเข้าไปประมวลผลทันที (Real-Time Processing)

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเวศ วะสี (2531 : 21-22) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์ความรู้ให้เกิดผล ซึ่งมีเทคโนโลยีที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ เครื่องมือต่างๆ และเทคโนโลยีที่เป็นนามธรรม ได้แก่ การบริหารจัดการ

ธารง เปรมปรีดิ์ (2531 : 21-22) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยี หมายถึง วิธีการหรือการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่จะทำให้ผลผลิตของได้มากขึ้น ดีขึ้น

ดังนั้นจึงพอสรุปความหมายของเทคโนโลยีได้ว่า เป็นวิธีการ หรือเครื่องมือ ที่จะช่วยนำมนุษย์หรือองค์การไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

ครรชิต มัลลียงศ์ (2540 : 77) ได้กล่าวถึง ความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึง เรื่องราวต่างๆ ที่ได้จากการนำข้อมูลมาประมวลผลหรือคำนวณทางสถิติ และให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ

ลานดา ดวงสิงห์ (2543 : 13) ได้อธิบายว่า สารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับ

มนู อดีตลเชษฐ (2545 : 15) ได้อธิบายว่า สารสนเทศ หมายถึง ผลจากการเรียบเรียงและประมวลผลข้อมูลตามแนวทางของการบริหาร เพื่อนำไปใช้สนับสนุนการควบคุม ธุรกิจ และการวางแผน

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543 : 15) ได้กล่าวถึง ความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล และถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับ และได้กล่าวถึงความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ทวิเคราะหระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีความสลับซับซ้อน

เอกสารเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความหมายของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

พงษ์ระพี เตชาพาหพงษ์ (2540 : 15) กล่าวว่า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งหลายที่มาเชื่อมต่อกันโดยใช้ข้อตกลงในการสื่อสารที่ชื่อว่า TCP/IP และจากการร่วมมือในการนำระบบเครือข่ายของตนเองมาเชื่อมต่อกัน ทำให้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นอภิมหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโลก

สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ (2538 : 2) ให้ความหมายว่า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แต่โดยเนื้อแท้แล้วระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นทั้งระบบเครือ

ข่ายของคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของเครือข่าย เพราะระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยระบบเครือข่ายย่อยจำนวนมากเชื่อมต่อเข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานเดียวกันจนเป็นสังคมเครือข่ายขนาดใหญ่

สมใจ บุญศิริ (2538 : 1) ให้ความหมายว่า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง การเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่ายจำนวนมหาศาลทั่วโลกเข้าด้วยกันภายใต้กฎเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน คือ ใช้โปรโตคอล ทีซีพี/ไอพี ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหลายในข่ายข่ายสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว อาจเป็นตัวอักษรหรือข้อความ ภาพ เสียง ได้ทั้งสิ้น ระยะทางจึงไม่ใช่อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์โลก

พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร และ ปิยะ นากสงค์ (2543 : 89) ให้ความหมายว่า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เล็กๆ มาเชื่อมต่อกันจนเกิดเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดยักษ์ โดยเกิดจากความร่วมมือระหว่างองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ทั่วโลกที่นำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ย่อยมาเชื่อมต่อกัน

ประเภทของบริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมไปทั่วโลก และมีข้อมูลจำนวนมากบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เราสามารถค้นคว้าและรับส่งข้อมูลไปมาระหว่างกันได้ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์สำหรับยุคสังคมและข่าวสารในปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยเราสามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรม ศิลปกรรม สังคมศาสตร์ กฎหมาย บันเทิงและอื่นๆ ฯลฯ ซึ่งอินเทอร์เน็ตจะทำหน้าที่เหมือนห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ส่งข้อมูลที่เรากำลังต้องการมาให้ถึงบนจอคอมพิวเตอร์ที่บ้าน หรือที่ทำงานของเราได้ในเวลาไม่กี่นาทีจากแหล่งข้อมูลทั่วโลก ทั้งข้อมูลที่เป็นตัวอักษร ภาพและเสียง หรือแม้แต่มัลติมีเดียต่างๆ บริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ได้แก่

1. World Wide Web (WWW หรือ Web)

เป็นบริการค้นหาและแสดงข้อมูลแบบมัลติมีเดียบนอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน โดยใช้วิธีการของไฮเปอร์เท็กซ์(Hypertext) โดยมีการทำงานแบบไคลเอนท์/เซิร์ฟเวอร์(Client/Server) ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลจากเครื่องที่ให้บริการซึ่งเรียกว่าเว็บเซิร์ฟเวอร์หรือเว็บไซต์(Web server/Website) โดยอาศัยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์(Web Browser) ซึ่งผลที่ได้จะมีการแสดงเป็นไฮเปอร์เท็กซ์(Hypertext) ซึ่งในปัจจุบันมีการผนวกรูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว และสามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารหรือข้อมูลอื่นๆ ได้โดยตรง การให้บริการข่าวสาร World Wide Web จะมีข่าวสารข้อมูลของตนเองเป็นสำคัญ และเครื่องให้บริการ (Web Server) แต่ละแห่ง ไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันเลย คือไม่ต้องส่งข้อมูลถึงใครและไม่ต้องการรับข้อมูลจากใครด้วย แต่ในหน้าเอกสารของเครื่องให้บริการ(Web server) หรือที่เรียกกันว่า Webpage จะมีไฮเปอร์เท็กซ์ และไฮเปอร์มีเดียที่เป็นจุดเชื่อมโยงไปยัง

Website อื่นๆ มากมายแต่ละ Website จะมีไฮเปอร์ลิงก์(Hyperlink) ที่เชื่อมไปยัง Website ที่ให้ข่าวสารในรูปแบบ และประเภทที่คล้ายคลึงกัน และเมื่อเราคลิกที่ไฮเปอร์ลิงก์เหล่านั้น เข้าไปยัง Website ที่สนใจใน Website ใหม่ก็จะมีไฮเปอร์ลิงก์อีกชุดหนึ่ง เพื่อเคลื่อนย้ายไปยังจุดอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ต จะเห็นว่าการประสานเชื่อมต่อกันเป็นตาข่ายในลักษณะเหมือนๆ กับใยแมงมุมจริงๆ และจึงเป็นที่มาของ WWW หรือเครือข่ายใยแมงมุม

2. FTP (File Transfer Protocol)

FTP ย่อมาจาก File Transfer Protocol เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรูปแบบหนึ่ง ใช้สำหรับการโอนย้ายข้อมูลระหว่างผู้ใช้โปรแกรม FTP กับ FTP Server ซึ่งกระบวนการการโอนย้ายไฟล์เกิดขึ้นได้ 2 กรณี ได้แก่ การโอนย้ายไฟล์จาก FTP Server มายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ เรียกว่า การดาวน์โหลด (Download) และการโอนย้ายไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ไปยัง File Server เรียกว่าการอัปโหลด (Upload) ยกตัวอย่างเช่น สมมุติว่าผู้ใช้ซึ่งทำงานอยู่ในบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ และเก็บข้อมูลไว้ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท เมื่อเดินทางไปจังหวัดภูเก็ตเพื่อทำธุรกิจ หากต้องการข้อมูลไฟล์ของบริษัทที่กรุงเทพฯ และเรียกใช้โปรแกรม FTP ก็จะสามารถดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลเข้าไปเก็บไว้ในระบบเครือข่าย นอกจากนี้อาจมีเอกสารออนไลน์ที่ผู้ใช้ต้องเชื่อมคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แล้วดาวน์โหลดข้อมูล เอกสารหรือข้อมูลที่ต้องการ จากตัวอย่างนี้เป็นการโอนย้ายไฟล์ข้อมูลทั้งสิ้น ซึ่งมีประโยชน์มากโดยเฉพาะบุคคลที่ทำงานอยู่ภายนอกองค์กรเป็นหลัก

3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) หรือ (E-Mail)

เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด สามารถส่งข้อความได้ไม่จำกัดไปยังสมาชิกที่ติดต่อด้วยโดยใช้เวลาเพียงไม่กี่นาที อีกทั้งยังสามารถแนบไฟล์ภาพ ไฟล์เสียง หรือไฟล์ข้อมูลใดๆ ก็ตามไปพร้อมกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ จึงเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมสูงสุด ประกอบกับปัจจุบันได้มีเว็บไซต์ (Website) จำนวนมากที่เปิดบริการให้มีและให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรี จึงเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวนที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Address) มากยิ่งขึ้น

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน กล่าวได้ว่าผู้ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกคนมีที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Address) บางคนมีมากกว่า 2 แห่ง ซึ่งฝากไว้ที่ E-Mail Server ต่างสถานที่กัน

4. Gopher

เป็นบริการหนึ่งของอินเทอร์เน็ตที่ช่วยในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ในโหมดของเท็กซ์ (Text) หรือข้อความล้วนๆ โดยการทำงานของ Gopher จะเป็นรูปแบบของการติดต่อสื่อสารโดย

ใช้เมนู ซึ่งจะแสดงรายชื่อของหมวดหมู่ของข้อมูลต่างๆ เพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ภายในเมนูของ Gopher จะเป็นแบบลูกข่าย/แม่ข่าย (Client/Server) โดยที่เครื่องของผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือโลคัลเซิร์ฟเวอร์ (Local Server) จะเป็นตัวที่ทำงานตามคำสั่งและแสดงผลที่จอภาพของผู้ใช้ ส่วนเครื่องที่ให้บริการ Gopher อีกทางหนึ่ง หรือเรียกว่า รีโมตเซิร์ฟเวอร์ (Remote Server) จะทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูล (Database) ที่ส่งข้อมูลต่างๆ มายังโลคัลเซิร์ฟเวอร์และเมื่อผู้ใช้เลือกหัวข้อการทำงานจากเมนู โปรแกรม Gopher ที่โลคัลเซิร์ฟเวอร์ ก็จะส่งของใช้บริการกลับไปยังเครื่องรีโมตเซิร์ฟเวอร์ เพื่อให้ส่งข้อมูลกลับมา นอกจากนี้บริการ Gopher ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปจะมีคำสั่งสามารถเชื่อมโยงไปยังเครื่องรีโมตอื่นๆ ได้ด้วย ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า Gopher ก็คือระบบที่ช่วยในการค้นหาข้อมูลบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั่นเอง

ระบบ Gopher สามารถเรียกใช้ได้โดยผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ผ่านระบบปฏิบัติการ Unix หรือผ่านระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows การเรียกผ่านระบบปฏิบัติการต้องใช้ Gopher ซึ่งต้องติดตั้งโปรแกรมไว้ก่อน สำหรับการเรียกผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้งานได้ค่อนข้างมากกว่า ซึ่งจะต้องระบุ URL เป็น Gopher แล้วตามด้วยชื่อของ Gopher Server ที่ต้องติดต่อด้วย เช่น <GOPHER://GALAXY.EINET.NET/GJ/>

5. Telnet

บริการ Telnet เป็นบริการที่ผู้ใช้งานสามารถล็อกอิน (Login) เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงานคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งที่อยู่ห่างไกลออกไป โดยจำลองคอมพิวเตอร์ของเราให้เป็นเหมือนจอภาพบนเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นได้ และสามารถสั่งให้โปรแกรมทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งได้โดยไม่ต้องทำงานประจำที่หน้าเครื่อง เหมือนกับเราไปที่เครื่องนั่นเอง

บริการ Telnet มีประโยชน์มากสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตในรูปแบบตัวอักษร หน้าทีของโปรแกรม Telnet นั้น จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถ Login เข้าไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่ต่อเชื่อมอยู่ไประบบเครือข่ายได้ โดยเมื่อเราทำการ Login เข้าไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่งในระบบเครือข่ายแล้ว จะใช้คำสั่ง Telnet นี้เพื่อเข้าไป Login เครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ได้ต่อไปโดยไม่ต้องยกเลิกการติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องแรก และเมื่อทำการ Login ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ก็สามารถไปเรียกใช้บริการต่างๆ บนเครื่องคอมพิวเตอร์เหล่านั้นได้ด้วย

โดยทั่วไปเมื่อเราสมัครเป็นสมาชิกกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตรายใดแล้ว เราจะได้รับรหัส (Password) ที่จะใช้ในการ Login เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรายนั้น และถ้าเราต้องการที่จะเข้าไปทำการ Login ต่อในเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่ายเรา จะต้องใช้คำสั่ง Telnet โดยระบุชื่อหรือที่อยู่ (Address) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางที่ต้องติดต่อด้วย

6. Archie

Archie เป็นระบบค้นหาไฟล์จากเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการ FTP ที่เป็น Anonymous FTP โดยผู้ใช้บริการจะทำตัวเสมือนเครื่องลูกข่ายที่เรียกเข้าไปใช้บริการ Archie Server เพื่อค้นหาข้อมูลที่ตนเองไม่ทราบว่าจะเก็บไว้ที่สถานที่ใด บริการ Archie นี้จะช่วยให้ผู้ใช้เสมือนกับได้รู้ว่าสถานที่ซึ่งมีข้อมูลที่ตนต้องการอยู่ที่ใดก่อน จากนั้นจึงเรียกค้นไปยังสถานที่นั้นโดยตรงต่อไป บริการ Archie เกิดขึ้นเนื่องจากข้อมูลข่าวสารมากมายที่เก็บอยู่ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลหาดูไม่ถูกว่าข้อมูลที่ต้องการอยู่ ณ สถานที่ใดกันบ้าง

ในการใช้คำสั่ง FTP เพื่อโอนย้ายไฟล์จากเครื่องเซิร์ฟเวอร์ต่างๆ นั้น เราจำเป็นต้องทราบว่าไฟล์ที่ต้องการนั้นชื่ออะไร เก็บอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ใดในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการ Archie จะใช้สำหรับการค้นหาที่อยู่ของเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ FTP Server ที่จัดเก็บไฟล์ที่เราต้องการเพื่อจะได้ใช้คำสั่ง FTP ในการโอนย้ายไฟล์นั้นมาใช้งานต่อไป

หลักในการทำงานของ Archie ประกอบด้วย เซิร์ฟเวอร์ของ Archie ซึ่ง FTP Server ต่างๆ จะส่งรายชื่อโดเมนโฮสต์และไฟล์ที่ให้บริการ FTP พร้อมทั้งที่อยู่ (Address) ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์นั้นมาไว้ยังเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของ Archie ดังนั้น เมื่อเราต้องการค้นหาชื่อไฟล์ก็จะต้องติดต่อเข้ามายังเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของ Archie และใช้คำสั่งค้นหาข้อมูล ก็จะทราบได้ว่าไฟล์ที่เราต้องการนั้นอยู่ที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์ FTP ตัวใด และในโดเมนโฮสต์ใด จากนั้นจึงสามารถใช้คำสั่ง FTP ติดต่อไปยังเครื่องเซิร์ฟเวอร์นั้น เพื่อดาวน์โหลดไฟล์มาใช้งาน ซึ่งเซิร์ฟเวอร์ของ Archie มีอยู่หลายแห่งทั่วโลก เราสามารถใช้ในการค้นหาที่อยู่ (Address) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร (2543 : 5-7) เราสามารถใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้หลายด้าน ขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้งาน สามารถสรุปแนวทางได้ดังนี้

1. การสื่อสารกับผู้อื่น

เราสามารถจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสื่อสารกับผู้อื่นได้ไม่ว่าจะอยู่ไกลเพียงใดก็ตาม นอกจากการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การดอวยพรที่มีเสียงและภาพเคลื่อนไหว หรืออาจใช้ เสียง ภาพ และข้อความสื่อสารกันแบบทันทีทันใด ซึ่งนอกจากจะติดต่อกับคนที่เรารู้จักอยู่แล้ว เราสามารถหาเพื่อนใหม่ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเขาได้ด้วย

2. แหล่งความรู้

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเหมือนแหล่งความรู้ที่มีข้อมูลมากมายที่เราสามารถนำมาใช้ซึ่งเป็นเพียงข้อความเท่านั้น แต่มีทั้งเสียง ภาพ ภาพยนตร์ แหล่งข่าวสารและความบันเทิง เราสามารถติดตามข่าวล่าสุด ดูหนังฟังเพลง และภาพยนตร์ล่าสุด ไม่ว่าจากในประเทศ หรือต่างประเทศได้

3. จั๊บจ่ายสินค้ำและบริการ

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งจั๊บจ่ายสินค้ำและบริการมากมาย ซึ่งในปัจจุบันมีบริษัทนับหมื่นที่ได้หันมาประชาสัมพันธ์ตัวเอง และให้บริการลูกค้าบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง เราสามารถขอข้อมูลสินค้ำและเปรียบเทียบราคาได้อย่างสะดวก และเมื่อชอบใจสินค้ำใดก็สั่งซื้อทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4. ศูนย์รวมสารพัดโปรแกรมการใช้งาน และเกม

ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีโปรแกรมใช้งาน และเกมมากมายที่เราสามารถนำมาใช้ได้ ซึ่งมีตั้งแต่โปรแกรมประเภทฟรีแวร์ (Freeware) ที่เรานำมาใช้ได้ฟรี หรือโปรแกรมประเภทแชร์แวร์ (Shareware) ที่ให้เราทดลองใช้ก่อน และซื้อมาใช้จริงหลังหมดเวลาทดลอง

เสาวคนธ์ คงสุข (2544 : 21-32) กล่าวถึงประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดังต่อไปนี้

1. สามารถค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ ซึ่งเป็นบริการข้อมูลแบบมัลติมีเดียเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มากศาลในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เป็นกลุ่มเป็นก้อน และเชื่อมโยงถึงกันได้ ใน WWW

2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ องค์กรและหน่วยงานต่างๆ จะมีเว็บไซต์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการข้อมูลและประชาสัมพันธ์องค์กรและหน่วยงานให้กับบุคคลภายนอกทราบ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร

3. การอ่านข่าว สามารถอ่านข่าวต่างๆ จากทุกมุมโลกได้จากเว็บไซต์ต่างๆ ที่ให้บริการข่าวได้จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนอ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ต่างๆ ในประเทศไทยได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

4. การอ่านหนังสือ วารสารและนิตยสาร ในปัจจุบันมีบริษัทผลิตสื่อสิ่งพิมพ์จำนวนมากจัดทำนิตยสารออนไลน์ โดยมีเนื้อหาที่เป็นทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมากมาย

5. การส่งการ์ดอวยพรและข้อความให้ผู้ใช้อีเมลที่มีมือถือและเพจเจอร์ ในปัจจุบันสามารถส่งการ์ดอวยพรเนื่องในโอกาสต่างๆ ให้กับคนที่เรารู้จักได้ทั่วโลก ด้วยการส่งการ์ดอวยพรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น และยังสะดวกรวดเร็วอีกด้วย ทำให้บริษัทผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือและเพจเจอร์ต่างๆ หันมาใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

6. การค้นหาข้อมูลจากห้องสมุด บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีห้องสมุดออนไลน์ต่างๆ จำนวนมาก ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยังห้องสมุดนั้นๆ เพื่อใช้บริการด้วยตนเอง ซึ่งบางห้องสมุดในประเทศสหรัฐอเมริกา อนุญาตให้ทำการยืมหนังสือจากห้องสมุดออนไลน์ได้

7. การดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ บริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ต่างๆ จะมีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลและบริการเกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆ ของบริษัท ซึ่งโปรแกรมเหล่านั้นอาจจะให้ฟรี หรือให้ทดลองใช้ โดยมีการกำหนดเวลาการใช้งาน ดังนั้น จึงสามารถดาวน์โหลดซอฟต์แวร์เหล่านั้นมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของเราเพื่อทำการศึกษาหรือใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

8. การซื้อสินค้าและบริการ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีบริการในรูปแบบของการซื้อขายผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยสามารถเลือกดูสินค้าพร้อมทั้งคุณสมบัติของสินค้า แล้วสั่งซื้อและจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตได้ทันที นับว่ามีความสะดวกรวดเร็วมาก สินค้าที่มีจำหน่ายบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีครบทุกประเภทเหมือนในห้างสรรพสินค้าใหญ่ ๆ บริษัทต่างๆ จึงใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์อย่างจริงจัง

9. การดูโทรทัศน์และฟังเพลง บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฟังวิทยุ หรือดูรายการถ่ายทอดสดของสถานีต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นของไทยหรือต่างประเทศ โดยคุณภาพของเสียงอาจจะไม่เท่าเทียมกับการดูจากโทรทัศน์หรือฟังเพลงจากระบบปกติ แต่ก็มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

10. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เราสามารถรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Mail กับผู้ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคนอื่นๆ ทั่วโลกในเวลาอันรวดเร็ว โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ การส่งจดหมายหรือส่งข้อมูลด้วยวิธีอื่นๆ และยังส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่างๆ เช่น แฟ้มข้อมูล รูปภาพ ไปจนถึงข้อมูลแบบมัลติมีเดียเป็นภาพและเสียงอีกด้วย

11. การเล่นเกม ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์จำนวนมากที่ให้บริการเกมส์ออนไลน์ เพื่อความบันเทิง และฝึกทักษะสมอง ซึ่งเกมส์ออนไลน์มีอยู่หลายประเภทด้วยกัน เช่น เกมเพื่อการศึกษา เกมแนวไขปริศนา เกมวางแผนทางยุทธศาสตร์ ซึ่งเกมส์เหล่านี้จะมีส่วนช่วยกระตุ้น การพัฒนาสมองของเด็กให้เร็วขึ้น และช่วยเสริมสร้างทักษะความคิดในเรื่องการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

12. การสนทนาออนไลน์ ถึงแม้จะมีบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Mail จะได้รับความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน แต่ก็ไม่สามารถโต้ตอบแบบทันทีทันใดได้ เพราะเราจะต้องพิมพ์จดหมายและส่งอาจใช้เวลาานกว่าผู้ที่รับจะตอบจดหมายกลับมา ซึ่งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยให้สามารถพูดคุยกับผู้ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากที่ต่างๆ ในโลกได้โดยการพิมพ์ข้อความส่งถึงกันโดยข้อความที่พิมพ์ผ่านแป้นพิมพ์จะไปปรากฏบนหน้าจอของคู่สนทนาทันที

13. การเรียนทางไกลบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่างๆ ในต่างประเทศมีหลักสูตรการเรียนทางไกลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งในระดับประกาศนียบัตร ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยผู้เรียนไม่จำเป็นต้องนั่งเรียนในชั้นเรียน เพียงแต่ลงทะเบียนเรียนกับมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนในระบบทางไกลผ่านระบบเครือข่าย

ข่ายอินเทอร์เน็ต ทางมหาวิทยาลัยก็จะจัดส่งตารางเรียน ตลอดจนเอกสารต่างๆ มาให้ โดยผู้เรียนจะต้องออนไลน์เข้าสู่อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าเรียนตามวันและเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ต่างๆ ที่ให้บริการเกี่ยวกับการเรียนการสอนในลักษณะบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในเรื่องต่างๆ จำนวนมาก โดยผู้เรียนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด เช่น การสอนภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

14. การหางานทำบนอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันมีเว็บไซต์ต่างๆ ที่ให้บริการจัดหางานทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมากมาย โดยสามารถค้นหาข่าวสารเกี่ยวกับประกาศรับสมัครงานของบริษัทต่างๆ และสามารถทำการสมัครงานโดยตรงบนเว็บไซต์ดังกล่าวได้

15. การวางแผนเดินทาง การสำรองที่พักและการซื้อตั๋วโดยสาร เมื่อต้องการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เช่น เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อติดต่อธุรกิจหรือเพื่อเยี่ยมเยียนเพื่อนและครอบครัว สามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง ตารางเวลาเดินทางของรถยนต์ รถไฟ และเครื่องบินได้โดยผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลต่างๆ บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และยังสามารถสำรองห้องพักของโรงแรมต่างๆ ตลอดจนสำรองที่นั่งและซื้อตั๋วเครื่องบินจากสายการบินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

16. การค้นหาที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์จำนวนมากที่ให้บริการค้นหาข้อมูลที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของบุคคล องค์กร บริษัทต่างๆ เพียงป้อนข้อมูลบุคคล ที่ต้องการค้นหาก็สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว

17. การรายงานและพยากรณ์สภาพภูมิอากาศ ปัจจุบันมีเว็บไซต์ต่างๆ บริการสอบถามและพยากรณ์สภาพภูมิอากาศโดยมีความสามารถในการรายงานสภาพภูมิอากาศทุกประเทศทั่วโลกได้

18. การแสดงแผนที่และเส้นทางการขับขีรถยนต์ เมื่อต้องการเดินทางไกลโดยรถยนต์จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง โดยยังไม่มีข้อมูลความชำนาญในเส้นทางที่จะต้องไป ดังนั้นสามารถค้นหาและสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับถนน แผนที่ จำนวนไมล์หรือกิโลเมตร จากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทางได้จากเว็บไซต์จำนวนมากที่ให้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

19. การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์และการซื้อขายหุ้น สำหรับนักลงทุนหรือผู้ที่ชอบซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์สามารถค้นหาข้อมูลความเคลื่อนไหวของดัชนีตลาดหลักทรัพย์ หรือความเคลื่อนไหวของบริษัทต่างๆ ในตลาดหลักทรัพย์ได้จากเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลด้านการซื้อขายหุ้น ซื้อขายหลักทรัพย์ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วย

แนวความคิดเกี่ยวกับอินทราเน็ต

ความหมายของอินทราเน็ต

วาสนา สุขกระสานติ. (2540 : 8-30). กล่าวว่า อินทราเน็ตหรือระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นระบบที่ได้การกล่าวขวัญถึงกันอย่างมากคู่กับอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรต่างๆ ได้มีการนำอินทราเน็ตมาใช้กันอย่างแพร่หลาย จนทำให้ระบบที่เกี่ยวข้องกับอินทราเน็ตเป็นระบบที่ผู้ค้าต่างๆ มุ่งเข้ามาสู่กันมากที่สุด โดยสามารถให้นิยามของอินทราเน็ตคือ

ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ก็คือ ระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีแบบเปิดจากอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยในการทำงานร่วมกัน (Workgroup) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการทำงานต่างๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร

องค์กรต่างๆ ได้ติดตั้งระบบอินทราเน็ตด้วยจุดประสงค์ต่างๆ กัน เช่น อาจจะใช้เพื่อการส่งอีเมล การระดมความคิดภายในองค์กร การจัดตารางนัดหมายภายในองค์กร การดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลและเอกสารภายในองค์กร ประชุมทางวิดีโอและอื่นๆ อีกมากมาย (วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. 2542 : 108)

ประโยชน์ของอินทราเน็ต

พັນจันทร์ ธนวัฒน์เสถียรและกรภัทร์ สุทธิดารา. (2540 : 144-145) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการนำอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรต่างๆ ไว้ ดังนี้

- เผยแพร่เอกสารสำคัญให้กับพนักงาน บริษัทสามารถเผยแพร่ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารให้กับพนักงานทราบผ่านอินทราเน็ตได้ โดยนำไปใส่ไว้ในเว็บ ซึ่งพนักงานสามารถเปิดดูได้โดยบราวเซอร์

เอกสารที่องค์กรต้องการสื่อสารให้พนักงานทราบมีจำนวนมาก หากวัดด้วยปริมาณกระดาษ จะพบว่าต้องการใช้กระดาษหลายร้อยม้วน วิธีที่ดีกว่าคือการนำเอกสารเหล่านั้นไปใส่ไว้ในเว็บ การเผยแพร่เอกสารผ่านเว็บ จะลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมาก เพราะสามารถประหยัดกระดาษได้อย่างมหาศาล ทั้งยังตัดเวลาที่ธรรมดาต้องเสียไปในการพิมพ์เอกสารและส่งให้ถึงมือพนักงานแต่ละคน

ตัวอย่างการเผยแพร่เอกสารในอินทราเน็ต มีดังนี้

- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ใช้อินทราเน็ตในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น สรุปเบอร์โทรศัพท์ภายใน นโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น
- ฝ่ายการตลาด ใช้อินทราเน็ตในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการของบริษัท แนวทางการส่งเสริมการขายที่พนักงานสามารถค้นพ้อดูข้อมูลล่าสุดได้
- ฝ่ายการเงิน ใช้อินทราเน็ตเพื่อเผยแพร่เอกสารการเงิน โดยควบคุมให้บุคคลในบริษัทที่เกี่ยวข้องเปิดดูได้เท่านั้น

- ฝ่ายอบรม สามารถนำเนื้อหาที่มีประโยชน์สำหรับการอบรมไปใส่ไว้ในอินทราเน็ตได้

- ฝ่ายสารสนเทศ สามารถนำเอกสารทางเทคนิค นโยบายการปฏิบัติงานเผยแพร่ทางอินทราเน็ตได้

- ลดช่องว่างในการประสานงาน การประสานงานระหว่างพนักงานในบริษัทจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านอินทราเน็ต เพราะสามารถนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ความคิดเห็นจากทีมงานและนำการตอบสนองที่ได้รับมาประมวลได้รวดเร็ว

รูปแบบการประสานงานด้วยอินทราเน็ต จะทำให้สิ่งเหล่านี้เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- การสื่อสารความคืบหน้าของงานและการตามงาน

- การออกแบบสอบถามความคิดเห็นที่พนักงานสามารถป้อนข้อมูลกลับมาได้เลย

- การแก้ไขเอกสารระหว่างพนักงานที่เกี่ยวข้องในเวลาเดียวกัน

- การนัดประชุม

- ติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ถ้าระบบอินทราเน็ตเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล พนักงานสามารถใช้ฐานข้อมูลของบริษัทได้อย่างสะดวก เพราะพนักงานสามารถใช้บราวเซอร์เพื่อค้นหาและสอบถามข้อมูล ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการในทันที

- ใช้ได้กับคอมพิวเตอร์หลายแบบหลายรุ่น อินทราเน็ตสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างรุ่นต่างแบบเช่นเดียวกับอินเทอร์เน็ต การติดตั้งระบบอินทราเน็ตในองค์กรจึงทำได้โดยไม่ต้องเริ่มจากศูนย์ เพราะสามารถใช้กับระบบที่มีอยู่แล้วได้เลย

- การกระจายข่าวสารให้กับพนักงาน บริษัทสามารถใช้อินทราเน็ตเป็นจุดรวบรวมข่าวสารสำคัญที่พนักงานในบริษัทสามารถเปิดอ่านได้ เช่น สารจากกรรมการผู้จัดการ สรุปยอดขายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท ทำให้พนักงานสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของบริษัท และมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นได้ตลอดเวลา

- ย่นเวลาในการเรียนรู้ เนื่องจากระบบอินทราเน็ตใช้หลักการทำงานเดียวกับอินเทอร์เน็ต ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นมาก่อนแล้ว จึงไม่ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้อินทราเน็ต ทำให้บริษัทไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน

- ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

วาสนา สุขกระสานติ. (2540 : 8-30) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการนำอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรต่าง ๆ คือ

- ลดต้นทุนในการบริหารข่าวสารข้อมูล เนื่องจากการจัดเก็บข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กร สามารถจัดเก็บอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่ายดาย ด้วยการใช้ภาษา HTML และใช้บราวเซอร์ในการอ่านเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการจัดพิมพ์เอกสารกระดาษ

- ช่วยให้ติดต่อสื่อสารได้อย่างฉับไว ไม่ว่าบุคลากรจะอยู่ห่างกันคนละชั้น คนละตึก หรือคนละจังหวัด ด้วยการใช้เทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีการคุยติดต่อผ่านแป้นพิมพ์ หรือแม้กระทั่งเทคโนโลยีประชุมทางไกล เป็นการช่วยลดการสูญเสียเวลาของบุคลากร ตลอดจนช่วยให้ทีมงานมีการประสานงานกันดีขึ้น

- เสียค่าใช้จ่ายต่ำ การติดตั้งอินเทอร์เน็ตจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการติดตั้งซอฟต์แวร์การทำงานแบบกลุ่ม (Workgroup Software) ทั่วไปมาก เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีแบบเปิดของอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถใช้ซอฟต์แวร์ต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตซึ่งมีราคาไม่สูงนัก หรือในงานบางส่วนอาจไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย เนื่องจากมีเซิร์ฟเวอร์และพีซีอยู่มากมายในอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ หากองค์กรมีระบบเครือข่ายภายในอยู่แล้ว การติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมจะเสียค่าใช้จ่ายต่ำมาก เนื่องจากสามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่แล้วได้ทันทีตามคุณสมบัติการใช้งานข้ามระบบ (Cross Platform) ที่แตกต่างกันได้ของอินเทอร์เน็ต

- เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีเปิด ทำให้องค์กรไม่ผูกติดอยู่กับผู้ค้ารายใดรายหนึ่ง จึงช่วยลดความเสี่ยงต่างๆ เช่น ผู้ค้าเลิกกิจการ ผู้ค้าเลิกการผลิตและสนับสนุน หรือผู้ค้าขึ้นราคา เป็นต้น รวมทั้งช่วยให้สามารถหาซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ที่จะมาช่วยในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องพึ่งอยู่กับผู้ผลิตเพียงรายเดียว

- เตรียมความพร้อมขององค์กรที่จะเชื่อมเข้าสู่อินเทอร์เน็ตได้ทันที รวมทั้งเป็นการเตรียมความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตด้วย

องค์ประกอบของอินเทอร์เน็ต

จากนิยามจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของอินเทอร์เน็ตจะคล้ายคลึงกับอินเทอร์เน็ตอย่างมาก เนื่องจากการนำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาใช้งานนั่นเอง โดยอินเทอร์เน็ตที่ดีควรประกอบด้วย (วาสนา สุขกระสานติ. 2540 : 8-31 – 8-32)

- การใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นโปรโตคอลสำหรับติดต่อสื่อสารภายในเครือข่าย
- ใช้ระบบ World Wide Web และโปรแกรมบราวเซอร์ในการแสดงข้อมูลข่าวสาร
- มีระบบอีเมลสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรในองค์กร รวมทั้งอาจมีระบบนิวส์กรุปส์ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคลากร
- ในกรณีที่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรเข้ากับอินเทอร์เน็ต จะต้องมีการมีระบบไฟร์วอลล์ (Firewall) ซึ่งเป็นระบบป้องกันอันตรายจากผู้ไม่หวังดีที่ติดต่อเข้ามาจากอินเทอร์เน็ต โดยระบบไฟร์วอลล์จะช่วยกันกรองให้ผู้ติดต่อเข้ามาใช้งานได้เฉพาะบริการและพื้นที่ในส่วนที่อนุญาตไว้เท่านั้น รวมทั้งป้องกันนำเจาะระบบ (Hacker) ที่จะทำการขโมยหรือทำลายข้อมูลในระบบเครือข่ายองค์กรด้วย

พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร และ กรภัทร์ สุทธิธรา. (2540 : 149) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบที่สำคัญของอินเทอร์เน็ตว่ามีดังนี้

- โครงสร้างพื้นฐานและฮาร์ดแวร์

เครื่องคอมพิวเตอร์ server ที่มีหน้าที่ให้บริการ

ระบบเครือข่ายที่สนับสนุนโปรโตคอล TCP/IP

- องค์ประกอบทางด้านซอฟต์แวร์

ส่วนที่มีหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ บราวเซอร์

ส่วนที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ได้แก่ ซอฟต์แวร์ใช้งานกับเครื่อง server

ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสร้างเว็บเพจเพื่อเผยแพร่ข้อมูล

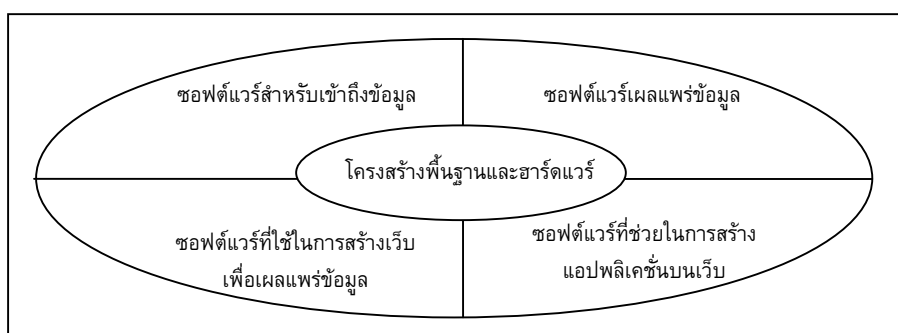
ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสร้างแอปพลิเคชันเว็บ

- องค์ประกอบด้านบุคลากร

ผู้ดูแลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครื่อง server

ผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างเว็บเพจ

ผู้ที่มีหน้าที่อบรมพนักงานในบริษัท



ภาพประกอบ 3 ส่วนประกอบที่สำคัญของอินทราเน็ต

ที่มา : พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียรและภรภัทร์ สุทธิดารา. Internet & Intranet โดยใช้ Internet Explorer. (2540 : 149)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต

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

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ยังได้เพิ่มขีดความสามารถให้โดดเด่นขึ้นไปอีก เมื่อสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ กลายเป็นโครง

สร้างที่เรียกว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตการใช้งานกว้างขวาง และเป็นที่รู้จักมากที่สุดในโลกคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (The Internet) ในปัจจุบันมีการประมาณการว่ามีผู้ใช้ระบบเครือข่ายนี้มากกว่า 200 ประเทศจากทั่วโลก ระบบเครือข่ายนี้มีความยืดหยุ่นสูงมาก ผู้ใช้สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาเชื่อมต่อ หรือดึงออกจากระบบได้ตลอดเวลาที่ต้องการ แม้ว่าส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบจะเสียหาย ส่วนที่เหลือก็สามารถทำงานต่อไปได้

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้บริการที่มีประโยชน์มากอย่างหนึ่ง เรียกว่า โคร่งข่ายโลก หรือ WWW (World Wide Web) โคร่งข่ายโลก หมายถึงระบบที่มีมาตรฐานสากลในการเก็บรักษา การค้นหาใช้ รูปแบบ และการแสดงผลข่าวสารบนระบบเครือข่าย ข่าวสารถูกเก็บรักษา และนำเสนอในรูปแบบของ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกเป็น หลายหน้าเรียกว่า หน้าข่าวสาร หรือ Web Pages ข่าวสารในแต่ละหน้าประกอบด้วย ข้อความ (Text) เสียง (Sound) รูปภาพ (Graphics) ภาพเคลื่อนไหว (Animation) และวีดิทัศน์ (Video) แต่ละหน้าอาจมีการเชื่อมโยงทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronically Link) ไปยังข่าวสารที่เก็บอยู่ในหน้าอื่นได้โดยไม่จำกัดว่าหน้าที่เชื่อมโยงไปนั้น จะถูกเก็บอยู่ในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกัน หรืออยู่ในเครื่องฯที่ตั้งอยู่อีกซีกโลกหนึ่ง วิธีการเรียกใช้การเชื่อมโยง ซึ่งผู้ใช้สามารถทำได้ง่ายหลายวิธี ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่กลายเป็นวิธีพื้นฐานสำหรับการเผยแพร่ข่าวในระบบสารสนเทศ

หน้าข่าวสาร หรือ Web Pages ทั้งหมดขององค์กรหนึ่ง เรียกว่า ที่ตั้งหน้าข่าวสาร หรือ Web Site มักจะได้รับการดูแลโดยองค์ผู้เป็นเจ้าของนั่นเอง หรืออาจว่าจ้างให้บริษัทอื่นทำหน้าที่ดูแลแทนก็ได้ ผู้รับผิดชอบจะพยายามตกแต่งหน้าข่าวสารให้มีความสวยงาม เพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ที่เดินผ่านไปมา ข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านหน้าข่าวสารนี้ จัดเป็นการเผยแพร่แบบกระจายออกไปทั่วโลก โดยไม่การเจาะจงผู้รับ เช่นเดียวกับการโฆษณาผ่านสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ แต่มีขีดความสามารถในการรับข้อมูลกลับมาได้ด้วย ทำให้ผู้ใช้ซึ่งอาจเป็นลูกค้าหรือพนักงานขององค์กรนั้น 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 ทั้งในห้วงสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นส่วนตัว หรือทั้งส่วนตัวอย่างก็ติดตามการใช้เว็บส่วนใหญ่ในปัจจุบันก็ยังคงเป็นไปเพื่อการกระจายข้อมูลออกไป โดยบุคคลทั่วไปหรือองค์กรก็อาจจัดทำเว็บไซต์เพื่อบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง เสนอข้อมูล บริการ สินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้กับผู้ที่สนใจ ซึ่ง E-Mail Address หรือแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับกรอกข้อมูล ได้กลายเป็นของธรรมดาที่ปรากฏอยู่แทบทุกเว็บไซต์ รูปแบบใหม่ ๆ ของการติดต่อกันผ่านเว็บ ที่เอื้อให้เกิดการประสานงานกันมากขึ้น ก็จะช่วย ๆ เข้ามาแทนที่สิ่งเหล่านั้น

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

ความสำคัญของระบบอินทราเน็ตต่อองค์กร

ระบบอินทราเน็ต เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายต่อหลายองค์กรให้ความสนใจ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหาร และจัดการเพื่อที่จะพัฒนาระบบการทำงานโดยรวม ระบบสารสนเทศขององค์กรได้มีการปรับตัวไปในทิศทาง และแนวโน้มของเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ระบบอินทราเน็ตเป็นอีกเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร

ระบบอินทราเน็ตไม่ใช่แนวคิดใหม่ แต่เป็นการจัดทำระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับ และใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม คุณค่าและโอกาส การนำเอาเทคโนโลยีระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร คงไม่ใช่จะนำมาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ หากแต่เป็นการผสมผสานประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาองค์กรโดยเฉพาะระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสารภายใน การนัดหมาย การส่งเอกสาร หรือข้อมูลสำคัญ ระบบอินทราเน็ตจะอำนวยความสะดวกให้ หรือแม้แต่การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายอินทราเน็ต ไปยังอินเทอร์เน็ต ถ้าหากมีการต่อเชื่อมกัน

การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น จะทำให้การจัดการทางด้านทรัพยากรระบบ และทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ สามารถวางแผนการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานทำได้ง่าย เพราะเอกสารและข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปดิจิทัลที่คอมพิวเตอร์ หรือผู้ใช้สามารถเรียกดูได้ตามระดับการใช้งานที่กำหนด และสุดท้ายก็จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและจัดการในองค์กรอีกด้วย

ระบบอินทราเน็ตเป็นระบบที่มีราคาถูก สามารถขยายขนาดของระบบได้ง่ายเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้น และสามารถใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์ชนิดต่าง ๆ ได้ องค์กรขนาดใหญ่มักจะมีระบบคอมพิวเตอร์อยู่หลายระบบที่ใช้งานอยู่ แต่ไม่สามารถเชื่อมต่อเข้าด้วยกันได้โดยง่าย

ระบบอินเทอร์เน็ตมีคุณสมบัติที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบอื่น ๆ ได้ในทันทีที่ต้องการ ทำให้เสมือนกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เพียงระบบเดียว ซอฟต์แวร์สำหรับเว็บช่วยให้การเชื่อมต่อเป็นระบบเดียวกันทั้งหมด ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการรวมการประมวลผลและระบบงานต่าง ๆ ทั้งองค์กรเข้าด้วยกัน

องค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ระบบอินเทอร์เน็ตจะเสริมในส่วนของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร การนำเสนอข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ หรือการใช้ทรัพยากรระบบร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการซ้ำซ้อนของงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ กัน ระบบที่ต้องตอบสนองกับผู้ใช้ที่ใช้พร้อม ๆ กันจำนวนมาก ระบบอินเทอร์เน็ตจะมีส่วนตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลที่ผู้ใช้งานถามกันบ่อย ๆ ครั้ง ถ้าให้พนักงานเป็นผู้ตอบคำถามประสิทธิภาพในการทำงานอาจลดลง การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้งาน เป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ในการนำเสนอ ข้อมูลข่าวสาร การให้ความเข้าใจถึงภาพรวมของการทำธุรกิจ ให้ข้อมูลกับผู้สนใจที่จะเพิ่มคุณภาพ และพัฒนาระบบทำงานและพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้

ในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น ความสำเร็จและความล้มเหลวจะมีพอกันด้วยเหตุที่ว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้นั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเดิมโดยสิ้นเชิง ไม่ง่ายนักที่จะทำให้ผู้ใช้ หรือบุคลากรในองค์กรยอมรับและเข้าใจ โดยเฉพาะคนเก่าคนแก่ที่มีอคติในการพัฒนาตนเองให้เข้าใจและก้าวทันเทคโนโลยี โดยคนรุ่นเก่าจะคิดว่าเทคโนโลยีมาแย่งงานทำ แทนที่จะคิดว่าเทคโนโลยีมาช่วยเสริมและพัฒนางานให้มีคุณภาพ

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

ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยองค์กรในการสร้างระบบสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ และมีการตอบสนองผู้ใช้งานที่ดี โปรแกรมประยุกต์ภายในองค์กรที่สร้างในรูปแบบเว็บเพจ สามารถทำให้เป็นระบบที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ด้วยการใช้สื่อชนิดต่าง ๆ เช่น ตัวอักษร เสียง และวิดีโอทัศน์ หลักการพื้นฐานของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตคือ การสร้างสถานที่เก็บข้อมูลแบบออนไลน์ที่สามารถปรับปรุงให้ข้อมูลมีความทันสมัยได้บ่อยเท่าที่ต้องการ สารบัญสินค้า คู่มือพนักงาน สารบัญโทรศัพท์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ สามารถได้รับการทบทวนแก้ไขได้ในทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น การแก้ไขข้อมูลได้ตามต้องการนี้ช่วยองค์กรในการตอบสนองการ

เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วมากกว่าระบบดั้งเดิมที่ใช้เอกสารเป็นหลัก ซึ่งจะต้องใช้การปรับปรุงข้อมูลตามระยะเวลา

ระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ระบบอีเมล ระบบการเข้าใช้งานจากสถานที่อื่น เครื่องมือช่วยการประสานงาน ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบการใช้โปรแกรมประยุกต์ร่วมกัน และระบบเครือข่ายภายในองค์กร บางองค์กรก็นำระบบอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการประชุมอิเล็กทรอนิกส์

การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในองค์กร

ปัจจุบันกำลังเข้าสู่ยุคแห่งระบบฐานข้อมูล ความรู้ที่พัฒนาต่อจากยุคแห่งสารสนเทศ ระบบอินเทอร์เน็ตจะช่วยสร้าง และเสริมขีดความสามารถในด้านการค้า การขายสินค้าและบริการ และให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นความรู้สำหรับองค์กรให้แข็งแกร่ง ที่จะสามารถสร้างและทำกำไรได้ หน่วยงานหรือองค์กรที่มีการใช้ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ ระบบอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทต่อการจัดการและการบริหารองค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบายการลดต้นทุน เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า ระบบอินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นสื่อกลางในการทำงานระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน ระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือระหว่างพนักงานกับพนักงาน หรือแม้แต่บริษัทกับลูกค้าที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพที่แท้จริงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

ในการนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร สิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณามีดังนี้

1. การพัฒนาระบบงานให้เหมาะสม เพื่อนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร ตรวจสอบว่าองค์กรของเรามีสิ่งบอกเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นหรือยัง ถ้ายังไม่มีก็ต้องพัฒนาให้มีขึ้นอย่างรวดเร็ว หากมีอยู่แล้วก็ควรนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ได้เลย จะเกิดประโยชน์และความคุ้มค่า สิ่งที่เราควรคำนึงมีดังนี้

1.1 เพื่อให้การนำระบบอินเทอร์เน็ต เข้ามาใช้ในองค์กรแล้วประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว ซึ่งบริษัทที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ควรหันมาใช้ระบบอินเทอร์เน็ตคือ

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

1.2 ก่อนที่จะทำการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อนำเข้ามาใช้ในองค์กรหรือธุรกิจ ควรจะต้องมีความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่

- เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ ที่มีหน้าที่ดูแลเครือข่าย
- ระบบเครือข่ายที่สนับสนุนโปรโตคอล TCP/IP

1.3 ความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ ที่ทำงานในหน้าที่ต่อไปนี้

- ส่วนที่มีหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ บราวเซอร์
- ส่วนที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับใช้กับเครื่อง

เซิร์ฟเวอร์

- ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสร้างแอปพลิเคชันบนเว็บ

1.4 ควรมีความพร้อมในด้านบุคลากร ได้แก่

- ผู้ดูแลเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต และเครื่องเซิร์ฟเวอร์
- ผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างเว็บเพจ
- ผู้ที่มีหน้าที่อบรมพนักงานในบริษัท เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต

2. ขั้นตอนของการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต (Integrating Legacy System)

2.1 กำหนดรูปแบบของการใช้อินเทอร์เน็ตภายในองค์กร การใช้แผนผังและแผนภูมิอธิบายการทำงานจะช่วยให้การสื่อสารนั้นง่ายขึ้น รูปแบบการใช้งานควรครอบคลุมไปถึงการเชื่อมต่อเว็บเพจต่าง ๆ ภายในองค์กร ลักษณะที่ดีของโฮมเพจ จะต้องมียุทธศาสตร์การใช้งานง่าย และสะดวก

2.2 เตรียมเครือข่ายภายในองค์กรให้พร้อมรับเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ เตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้โปรโตคอล TCP/IP

2.3 ดำเนินการติดตั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น ได้แก่

- ติดตั้งอินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์ และซอฟต์แวร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์ในส่วนที่เป็นบราวเซอร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับสร้าง และแก้ไขเว็บเพจ

2.4 ดำเนินการอบรมพนักงาน จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่ต่าง ๆ

3. การวางแผนในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

3.1 พิจารณาและตัดสินใจให้เด่นชัดว่า จะเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้ที่หน่วยงานไหนในบริษัทก่อน และถือว่าเป็นจุดศูนย์กลางของหน่วยงาน และเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อการเรียนรู้ระบบอินเทอร์เน็ตในวงงานเล็ก ๆ ก่อน หากประสบผลดี ก็อาจขยายวงการใช้ให้ขยายใหญ่ออกไปได้

3.2 ต้องมีการกำหนดเป้าหมายของการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรให้ชัดเจน และจัดเตรียมทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้พร้อม และพอเพียง อันได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ไฟล์แวร์ และข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 คำนวณค่าใช้จ่ายเริ่มต้น และค่าใช้จ่ายในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ของระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อทำการเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

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

ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน

หมายถึง ระบบอินเทอร์เน็ตที่บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานภายในกลุ่มบริษัท จัสมิน โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ดูแลและพัฒนาบริการต่างๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งพนักงานทุกในกลุ่มบริษัทฯ จะสามารถใช้งานระบบเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ค้นหาข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และเรียนรู้ ได้โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านเครือข่ายภายใน (Local Area Network) ของบริษัทฯ

บริการต่าง ๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร

บริการต่าง ๆ ที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานภายในองค์กร มีดังต่อไปนี้

1. การอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) เป็นระบบงานที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการในเรื่องของการขออนุมัติในเรื่องต่างๆ ผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในกระบวนการขออนุมัติ ซึ่งเป็นงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล และลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน ได้แก่ ระบบการลา ระบบชี้แจงการไม่ได้รูดบัตร การขออนุมัติฝึกอบรม การขออนุมัติปฏิบัติงานนอกสถานที่

2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อพนักงานสามารถค้นหาข้อมูล พนักงาน หน่วยงาน และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อภายใน ข้อมูลระเบียบบริษัท ข้อมูลการฝึกอบรมภายใน ทั้งนี้เพื่อสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลในองค์กร

3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยให้พนักงานสามารถป้อนข้อมูล เสนอหัวข้อ หรือประเด็นต่างๆ หรือนำเสนอความคิดเห็น อย่างเปิดกว้าง ผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต โดยพนักงานทุกคนสามารถใช้งานได้ ทั้งนี้เพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) เป็นระบบบริการแสดงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ รวมถึงประกาศต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตของบริษัท

5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) เป็นบริการรวบรวมข้อมูลความรู้ต่างๆ ในทุกเรื่อง โดยพนักงานสามารถเข้ามาสืบค้น และอ่านข้อมูล ถือเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองได้

ข้อมูลทั่วไป บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)

บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2525 โดยดำเนินธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นๆ ด้วยทีมงานที่มีประสบการณ์ในด้านวิศวกรรมโทรคมนาคมและการจัดการ ซึ่งปัจจุบันถือเป็นบริษัทแนวหน้า ที่ดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมที่สำคัญของประเทศในรูปแบบที่เป็นข้อมูลภาพและเสียง รวมทั้งมีความเชี่ยวชาญในด้านโครงงานวิศวกรรมแบบเบ็ดเสร็จ (Turn-key) การให้บริการซ่อมบำรุง บริการให้คำปรึกษาแก่บริษัทเอกชน และหน่วยงานของรัฐ บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจดังกล่าวทั้งในนามบริษัทฯ เอง และร่วมลงทุนผ่านบริษัทในเครือ (Holding Company) ที่สามารถแบ่งสายธุรกิจตามลักษณะการดำเนินธุรกิจได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

1. ธุรกิจด้านการให้บริการระบบโทรคมนาคมต่าง ๆ ประกอบด้วย

บริษัท จัสมิน ซัมมารีน เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด และ บริษัท ไทย ลองดิสแทนส์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการระบบสื่อสารผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วใต้น้ำ

บริษัท อควิเมนต์ จำกัด เป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมแบบครบวงจร

บริษัท คอมพิวเตอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านระบบสื่อสารข้อมูล ภาพ และเสียงผ่านดาวเทียมในประเทศ ภายใต้สัมปทานของกรมไปรษณีย์ โทรเลข

บริษัท เอเชียส รีเอนแนล เซอร์วิส จำกัด เป็นผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านดาวเทียมระบบแรกสำหรับภูมิภาคเอเชีย

บริษัท สมาร์ท ไฮเวย์ จำกัด ดำเนินกิจการให้ช่างวงจรสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลความเร็วสูงในประเทศ

2. ธุรกิจด้านการออกแบบงานวิศวกรรม ติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคม และระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการจัดจำหน่าย ประกอบด้วย

บริษัท จัสมิน เทเลคอม ซิสเต็มส์ จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมแบบเบ็ดเสร็จ (Turn-key)

บริษัท สยามเทลเทคคอมพิวเตอร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจให้บริการออกแบบและวางระบบคอมพิวเตอร์แบบเบ็ดเสร็จ (Turn-key)

บริษัท จัสมิน สมาร์ทซ็อล จำกัด ดำเนินธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม

3. ธุรกิจบริการด้านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย

บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ (Internet Service Provider) ในประเทศ

4. ธุรกิจอื่น ๆ ประกอบด้วย

บริษัท พรีเมียม เรียวเอสเตท จำกัด ดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และบริษัท เอ็น ที ยู จำกัด ดำเนินธุรกิจในการด้านการฝึกอบรมทางไกล

ประวัติความเป็นมา ของกลุ่มบริษัท จัสมิน

พ.ศ. 2525

ก่อตั้งบริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2525 โดยดำเนินธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นๆ ด้วยทีมงานที่มีประสบการณ์ในด้านวิศวกรรมโทรคมนาคมและการจัดการ

พ.ศ. 2527

ก่อตั้งบริษัท สยามเทลเทค คอมพิวเตอร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจให้บริการออกแบบและวางระบบคอมพิวเตอร์แบบเบ็ดเสร็จ (Turn-key)

พ.ศ. 2534

ก่อตั้งบริษัท บริษัท จัสมิน ชับมารีน เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการระบบสื่อสารผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วใต้น้ำ

พ.ศ. 2537

ได้เข้าซื้อ บริษัท Internet Knowledge Service Center จำกัด ซึ่งในขณะนั้นเป็นผู้นำในธุรกิจผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ของประเทศ

บริษัท จัสมิน สมาร์ทช็อป จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม

บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายใต้ชื่อ JASMIN

พ.ศ. 2538

บริษัท จัสมิน เทเลคอม ซิสเต็มส์ จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้น เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมแบบเบ็ดเสร็จ (Turn-key)

พ.ศ. 2541

กลุ่มบริษัท จัสมิน ได้ย้ายสำนักงานจากอาคาร หลักสี่พลาซ่า มายังอาคาร จัสมิน อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล ทาวน์เวอร์ ถนนแจ้งวัฒนะ ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ได้ก่อตั้ง บริษัท สมาร์ท ไฮเวย์ จำกัด_ เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างบริษัท อควิเมนต์ จำกัด กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) ที่ดำเนินกิจการให้เช่าวงจรสื่อสารสัญญาณเพื่อรับส่งข้อมูลความเร็วสูงภายในประเทศ (Non-Plain Old Telephone Service หรือ Non-POTS) พร้อมทั้งมีการจัดสร้าง ดูแล บำรุงรักษาเครือข่ายท้องถิ่น (Local Network) เพื่อเชื่อมต่อกับโครงข่ายหลักของ กสท

พ.ศ. 2542

บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด (Ji-NET) ได้ก่อตั้งขึ้น โดยเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เซิร์ฟเวอร์ (Internet service provider) ในประเทศ โดยการร่วมทุนของ บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และใช้ชื่อบริการว่า “Ji-NET”

พ.ศ. 2542

ได้ก่อตั้ง บริษัท จัสมิน โซลิวชัน จำกัด ดำเนินธุรกิจพัฒนาด้าน Software เพื่อใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และร่วมลงทุนกับบริษัททั้งในและต่างประเทศที่ดำเนินธุรกิจให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ได้ก่อตั้ง บริษัท คอมพิวเตอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านระบบสื่อสารข้อมูล ภาพ และเสียงผ่านดาวเทียมในประเทศ ภายใต้สัมปทานของกรมไปรษณีย์ โทรเลข

พ.ศ. 2545

บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด (มหาชน) บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต โอเวอร์ซีส์ จำกัด ได้ยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการต่อศาลล้มละลายกลาง เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2545 ศาลล้มละลายกลางมีคำสั่งเห็นชอบด้วยแผนฟื้นฟูกิจการ

พ.ศ. 2547

บริษัทฯ จัสมิน เทเลคอมซิสเต็มส์ จำกัด (มหาชน) ได้จดทะเบียนเป็น บริษัท มหาชน จำกัดเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2547

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต

และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบอินเทอร์เน็ต

ธวัชชัย เต็มศรีสุข. (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อินเทอร์เน็ตองค์กร กรอบแนวความคิด และวิธีการนำไปใช้ประโยชน์ ผลการศึกษาได้มีการแสดงถึง ประวัติความเป็นมาของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จินนามาสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความหมายของอินเทอร์เน็ต แนวคิด และการประยุกต์ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เพื่อใช้ในการปรับปรุงการสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงบุคลากรและทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรเข้าด้วยกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาถึงผลตอบแทนจากการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว โดยหลักการคำนวณผลตอบแทนจากมูลค่าปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ

ธนีส เกษมไชยานันท์. (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้เว็บไซต์ โดยส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/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 สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์ เพื่อสืบค้นข้อมูล รองลงมาคือ การส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อความบันเทิง ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะใช้เว็บไซต์ที่ไม่เสียค่าบริการ และมีความตั้งใจที่จะใช้เว็บไซต์ที่จะใช้ต่อไปในอนาคต เนื่องจากทำให้เกิดประโยชน์ และความสะดวกสบายในการสืบค้นข้อมูลด้านการศึกษา และงานวิจัย และช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร

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

รง ภู่วงไพโรจน์ . (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และ

เทคโนโลยี การสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร มุ่งศึกษา ผลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และความ ต้องการสัมฤทธิ์ผลที่มีต่อความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มพนักงานชายมีความพึงพอใจมากกว่า เพศหญิงกลุ่มพนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจงานมากกว่ากลุ่มพนักงานโสด กลุ่มพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า และ สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานพอใจในงานสูงกว่าพนักงาน ที่มีวุฒิการศึกษา ปริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ ซึ่งจากการวิเคราะห์สมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนกลุ่มตัวอย่างพบ ว่าความหลากหลายทักษะความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจงานมีความสัมพันธ์กับความความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากงานวิจัยพบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการศึกษา และลักษณะงาน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และพนักงานมีความพึงพอใจในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคือ การศึกษา และลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ และส่วนใหญ่ ระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบสารสนเทศ จะขึ้นอยู่กับความเพียงพอของระบบสารสนเทศ ในด้านจำนวนคอมพิวเตอร์ใช้งาน และการฝึกอบรมที่ต่อเนื่อง

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนด ชื่อเรื่อง และทำวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนา ปรับปรุง ระบบอินทราเน็ตให้พนักงานในองค์กรใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการขององค์กร แต่การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร ยังต้องการผลักดันและความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวางแผนอย่างเป็นระบบ จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้การใช้ระบบอินทราเน็ตเป็นประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นและพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการ ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของกลุ่มบริษัท จัสมิน ประกอบด้วยบริษัทจำนวน 12 บริษัท มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,107 (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เดือนมกราคม 2549) ดังนี้

1. บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)	79 คน
2. บริษัท จัสมิน เทเลคอม ซิสเต็ม จำกัด	196 คน
3. บริษัท อควิเมนต์ จำกัด	311 คน
4. บริษัท จัสมิน ซับมารีน เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด	124 คน
5. บริษัท ไทยลองดิสแตนท์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด	24 คน
6. บริษัท สยามเทลเทค คอมพิวเตอร์ จำกัด	113 คน
7. บริษัท จัสมิน สมาร์ทซอร์ฟ จำกัด	32 คน
8. บริษัท เอเชียส รีเจียนัล เซอร์วิส จำกัด	53 คน
9. บริษัท ฟรีเมียม แอสเซส จำกัด	46 คน
10. บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด	105 คน
11. บริษัท สมาร์ทไฮเวย์ จำกัด	14 คน
12. บริษัท เอ็น ที ยู (ประเทศไทย) จำกัด	<u>10</u> คน
รวม	<u>1,107</u> คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 1,107 คน คำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่เหมาะสมของประชากรได้ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (.05) โดยใช้สูตร (Taro Yamane : 1967)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ .05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

แทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,107}{1 + [1,107] \times (0.05)^2} \\ &= 294 \end{aligned}$$

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 10% ($294 \times 10\% = 30$) รวมทั้งสิ้น 324 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทที่มี

ความพร้อมในด้านระบบเครือข่าย ที่สามารถใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก จำนวน 10 บริษัท คือ

1. บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท จัสมิน เทเลคอม ซีเอสเต็ม จำกัด
3. บริษัท อควิเมนท์ จำกัด

4. บริษัท จัสมิน ชัมมารีน เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด
5. บริษัท ไทยลองดิสแตนส์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด
6. บริษัท สยามเทลเทค คอมพิวเตอร์ จำกัด
7. บริษัท จัสมิน สมาร์ทชอว์ จำกัด
8. บริษัท เอเซียส รีเจียลน์ เซอร์วิส จำกัด
9. บริษัท พรีเมียม แอสเซส จำกัด
10. บริษัท สมาร์ทไฮเวย์ จำกัด

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรทุกชั้นภูมิ โดยที่ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วนกับขนาดประชากรในแต่ละชั้นภูมิ (Disproportionate Stratified Sampling) โดยพิจารณาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในองค์กร เนื่องจากบางบริษัทมีจำนวนพนักงานมาก แต่พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ที่ศูนย์งาน หรือสาขาต่างๆ ภายนอกองค์กร ซึ่งไม่สามารถใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก โดยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่จะทำการสุ่มในแต่ละบริษัท คือ

ตาราง 1 กลุ่มประชากรที่จะทำการสุ่มในแต่ละบริษัท

บริษัท	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)	79	70
2. บริษัท จัสมิน เทเลคอม ซิสเต็ม จำกัด	196	40
3. บริษัท อควิเมนต์ จำกัด	311	45
4. บริษัท จัสมิน ชัมมารีน เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด	124	30
5. บริษัท ไทยลองดิสแตนส์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด	24	10
6. บริษัท สยามเทลเทค คอมพิวเตอร์ จำกัด	113	48
7. บริษัท จัสมิน สมาร์ทชอว์ จำกัด	32	20
8. บริษัท เอเซียส รีเจียลน์ เซอร์วิส จำกัด	53	30
9. บริษัท พรีเมียม แอสเซส จำกัด	46	24
10. บริษัท สมาร์ทไฮเวย์ จำกัด	14	5
รวม	1,450	324

3. วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) จากประชากรในบริษัท ที่คัดเลือกไว้ตามข้อสอง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษา ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงาน(อายุงาน) และสายวิชาชีพการทำงาน จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสม และเป็นความจริงมากที่สุด ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ

เพศ เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายวิชาชีพในการทำงาน เป็นข้อมูลประเภทที่มีการจัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวม จำนวน 8 ข้อ และสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่มีใช้งานในอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 5-7 ข้อ แบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ 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 2 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 2 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับความคิดเห็น

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น ที่มีต่อระบบอินทราเน็ต	ความคิดเห็น อยู่ในระดับ
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ดีมาก
3.41 – 4.20	เห็นด้วย	ดี
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย	ไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน รวมจำนวน 5 ข้อ โดยแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 1 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- ระดับ 4 หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานบ่อยครั้งมาก
- ระดับ 3 หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานบ่อยครั้ง
- ระดับ 2 หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานน้อยครั้ง
- ระดับ 1 หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานน้อยครั้งมาก

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75\end{aligned}$$

ตาราง 3 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับพฤติกรรม

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการใช้งาน
3.26 – 4.00	ใช้บ่อยครั้งมาก
2.51 – 3.25	ใช้บ่อยครั้ง
1.76 – 2.50	ใช้น้อยครั้ง
1.00 – 1.75	ใช้น้อยครั้งมาก

และแบบสอบถามเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Norminal Scale) และเป็นคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended response question) จำนวน 1 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและเสนอแนะ

3. ทดสอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้น (Try Out) กับพนักงานกลุ่มบริษัท จัสมิน จำนวน 40 คน เพื่อนำมาหาความเชื่อถือได้ (Reliability) สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของ แบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง ค่าจากการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .9332 ซึ่งสามารถแยกออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ความความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ที่ได้รับของระบบอินทราเน็ต จำนวน 8 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7460

- ความความคิดเห็นด้านบริการต่าง ๆ ในระบบอินทราเน็ต จำนวน 28 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9228

- ความถี่ในการใช้งานบริการต่าง ๆ ในระบบอินทราเน็ต จำนวน 5 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7987

4. ทดสอบความสอดคล้องของคำถามเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้ตรงกับงานวิจัยมากที่สุด และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 1 สัปดาห์

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อย มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วจะนำมาบันทึกเข้าแฟ้มข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) และแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางด้านข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายวิชาชีพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่าง ในการวิเคราะห์ ความแตกต่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต

3. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างความคิดเห็นกับพฤติกรรมของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และสายอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) อธิบายค่าความแตกต่าง ระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน กับพฤติกรรมของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

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

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for Windows ในการประมวลผล เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

สถิติพื้นฐาน

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) สูตรดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2542 : 42)

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

2. การหาค่าคะแนนเฉลี่ย(Mean) สูตรดังนี้(กัลยา วาณิชยปัญญา. 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) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูล ด้านต่าง 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
	$\bar{X}$	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 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449)

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

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

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 140-141) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านเพศ

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	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) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และสายวิชาชีพในการทำงาน

ตาราง 4 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 จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2544 : 333)

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

$$\text{โดยที่ } n_i \neq n_j$$

$$r = n - k$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญคำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ 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 วานิชย์บัญชา. 2544 : 386) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ด้านความคิดเห็นการใช้งาน และ พฤติกรรมของพนักงาน

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

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	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
	ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1	แสดงว่า	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
	ค่า $r = 0$	แสดงว่า	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2544 : 316)

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 – 1.0	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 ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมาย ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (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	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ความคิดเห็น และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายอาชีพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายอาชีพในการทำงาน โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายอาชีพในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	131	44.4
- หญิง	164	55.6
รวม	295	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 26 ปี	47	15.9
- 26 – 30 ปี	60	20.3
- 31 – 35 ปี	89	30.2
- 36 – 40 ปี	57	19.3
- ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	42	14.3
รวม	295	100.0
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	15.6
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	196	66.4
- สูงกว่าปริญญาตรี	53	18.0
รวม	295	100.0
4. ระดับตำแหน่งงาน		
- ระดับปฏิบัติการ	168	56.9
- ระดับหัวหน้างาน	70	23.7
- ระดับบริหาร	57	19.3
รวม	295	100.0
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน(อายุงาน)		
- น้อยกว่า 5 ปี	125	42.4
- 5 – 10 ปี	72	24.4
- มากกว่า 10 ปี	98	33.2
รวม	295	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
6. สายวิชาชีพในการทำงาน		
- บัญชี / การเงิน	46	15.6
- การขาย / การตลาด	24	8.1
- วิศวกรรม / IT	107	36.3
- บริหารสำนักงาน / บุคคล	77	26.1
- ช่างเทคนิค	18	6.1
- อื่น ๆ	23	7.8
รวม	295	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 295 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และเพศหญิง มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ถัดมาอายุตั้งแต่ 36-40 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ถัดมาอายุน้อยกว่า 26 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และอายุมากกว่า 41 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และระดับบริหาร มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และระยะเวลาการทำงาน 5-10 มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ตามลำดับ

สายวิชาชีพในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้าน วิศวกรรม / IT มากที่สุด มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงาน / บุคคล จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ถัดมาเป็นสายวิชาชีพในการทำงานด้านบัญชี / การเงิน มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ถัดมาเป็นสายวิชาชีพในการทำงานด้านการขาย / การตลาด มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ถัดมาเป็นอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และสายวิชาชีพในการทำงานด้านช่างเทคนิค จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ในส่วนของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ในช่วงอายุมากกว่า 46 ปี นั้นข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ซึ่งมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มของพนักงานช่วงอายุมากกว่า 46 ปี กับช่วงอายุ 41-45 ปี เข้าด้วยกัน เป็นช่วงอายุมากกว่า 41 ปี เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

2.1 ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบตอบสนองการทำงาน หรือแสดงผลได้รวดเร็ว	3.84	.729	ดี
2. สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (ระบบมีเสถียรภาพ)	3.80	.744	ดี
3. มีบริการหลากหลาย	3.67	.699	ดี
4. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานหรือให้บริการมากเพียงพอ	3.89	.769	ดี
รวม	3.80	.562	ดี

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการตอบสนองการทำงาน หรือแสดงผลได้รวดเร็ว ความสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง การมีบริการหลากหลาย และการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานหรือให้บริการมากเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.80 3.67 และ 3.89 ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบอินทราเน็ต

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบอินทราเน็ต

ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบอินทราเน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานมาก	3.97	.622	ดี
2. ประหยัดเวลาหรือลดเวลาทำงานได้มาก	3.95	.637	ดี
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน หรือติดต่อสื่อสารได้มาก	3.93	.619	ดี
4. เกิดทักษะในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	3.71	.753	ดี
รวม	3.89	.508	ดี

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบอินทราเน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายในการใช้งาน การประหยัดเวลาหรือลดเวลาทำงาน การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงานหรือติดต่อสื่อสาร และการเกิดทักษะในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.95 3.93 และ 3.71 ตามลำดับ

2.3 ความคิดเห็นด้านบริการต่าง ๆ ในระบบอินทราเน็ต

2.3.1 ระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการ ระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)

ความคิดเห็น บริการระบบอนุมัติออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.94	.660	ดี
2. มีสีสัน สวยงาม น่าใช้	3.59	.741	ดี
3. ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ สูง	3.62	.761	ดี
4. ลดเวลาในการทำงานได้มาก	3.95	.623	ดี
5. ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก	3.86	.624	ดี
6. สามารถลดความผิดพลาดได้มาก	3.68	.739	ดี
รวม	3.77	.515	ดี

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นต่อบริการระบบอนุมัติออนไลน์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นในด้านการใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน การมีสีสันสวยงามน่าใช้ ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ การลดเวลาในการทำงาน การประหยัดค่าใช้จ่าย และการสามารถลดความผิดพลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.59 3.62 3.95 3.86 และ 3.68 ตามลำดับ

2.3.2 การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการ การเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory)

ความคิดเห็น บริการเรียกดูข้อมูลในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
- การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.87	.659	ดี
- มีสีสัน สวยงาม น่าใช้	3.57	.730	ดี
- ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ สูง	3.57	.738	ดี
- ข้อมูลมีความทันสมัย มีการปรับปรุงอยู่เสมอ	3.33	.794	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ความคิดเห็น บริการเรียกดูข้อมูลในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
- มีข้อมูลมากเพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงาน	3.45	.717	ดี
- ช่วยประหยัดเวลาได้มาก	3.89	.600	ดี
รวม	3.61	.542	ดี

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นต่อบริการการเรียกดูข้อมูลในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นในด้านการใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน การมีสีสันสวยงามน่าใช้ ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ การมีข้อมูลมากเพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงาน และการช่วยประหยัดเวลา มีความคิดเห็น อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.57 3.57 3.45 และ 3.89 ตามลำดับ ความคิดเห็นในด้านการมีข้อมูลที่มีความทันสมัยปรับปรุงอยู่เสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

2.3.3 กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการ กระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board)

ความคิดเห็น บริการกระดานแสดงความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
- การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.68	.723	ดี
- มีสีสัน สวยงาม น่าใช้	3.40	.716	ปานกลาง
- ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็น	3.54	.741	ดี
- องค์กรหรือบริษัทได้รับประโยชน์มาก	3.35	.754	ปานกลาง
- ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น	3.17	.724	ปานกลาง
รวม	3.42	.570	ดี

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นต่อบริการกระดานแสดงความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นใน

ด้านการใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน และความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ 3.54 ตามลำดับ ความคิดเห็นในด้านการมีสีสันสวยงามน่าใช้ องค์กรหรือบริษัทได้รับประโยชน์ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.35 และ 3.17 ตามลำดับ

2.3.4 การประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการ การประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ความคิดเห็น บริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
- การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.96	.638	ดี
- มีสีสัน สวยงาม น่าใช้	3.57	.681	ดี
- ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์	3.68	.715	ดี
- มีการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ	3.56	.739	ดี
- เป็นแหล่งติดตามข่าวสารในองค์กรได้ดี	3.80	.706	ดี
รวม	3.71	.537	ดี

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นต่อบริการการประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นในด้านการใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน การมีสีสันสวยงามน่าใช้ ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัยทันเหตุการณ์ มีการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ และการเป็นแหล่งติดตามข่าวสารในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.57 3.68 3.56 และ 3.80 ตามลำดับ

2.3.5 ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการ ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

ความคิดเห็น บริการศูนย์ความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
- การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.67	.716	ดี
- มีสีสัน สวยงาม น่าใช้	3.48	.732	ดี
- ข้อมูลมีมากเพียงพอ	3.25	.774	ปานกลาง
- ใช้เป็นแหล่งหาความรู้ได้ดี	3.37	.810	ปานกลาง
- ข้อมูลมีเนื้อหาเหมาะสม	3.46	.713	ดี
- สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง	3.55	.763	ดี
รวม	3.46	.613	ดี

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นต่อบริการศูนย์ความรู้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นในด้านการใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน การมีสีสันสวยงามน่าใช้ ข้อมูลมีเนื้อหาเหมาะสม และสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 3.48 3.46 และ 3.55 ตามลำดับ ความคิดเห็นในด้านข้อมูลเพียงพอ และใช้เป็นแหล่งหาความรู้ได้ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 3.37 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

3.1 ความถี่ในการใช้งานบริการด้านต่าง ๆ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ความถี่ในการใช้งานบริการต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความถี่ในการใช้งาน
1. ระบบอนุมัติ (Online Approval)	3.72	.896	ใช้บ่อยครั้งมาก
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)	3.58	.799	ใช้บ่อยครั้งมาก
3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	2.45	.971	ใช้น้อยครั้ง

ตาราง 13 (ต่อ)

ความถี่ในการใช้งานบริการต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความถี่ในการใช้งาน
4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News)	3.57	.930	ใช้บ่อยครั้งมาก
5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	2.86	1.036	ใช้บ่อยครั้ง
รวม	3.24	.625	ใช้บ่อยครั้ง

จากตาราง 13 พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบบริหารเน็ตของพนักงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความถี่อยู่ในระดับใช้บ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความถี่ในการใช้ระบบอนุมัติออนไลน์ การเรียกดูข้อมูลในองค์กร และข่าวสารประชาสัมพันธ์ มีความถี่อยู่ในระดับใช้บ่อยครั้งมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 3.58 และ 3.57 ตามลำดับ ความถี่ในการใช้งานศูนย์ความรู้ อยู่ในระดับใช้บ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และความถี่ในการใช้งานกระดานแสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับใช้น้อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

3.2 ช่วงเวลาในการใช้งานระบบบริหารเน็ต

ตาราง 14 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงเวลาในการใช้งานระบบบริหารเน็ต

พฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบบริหารเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งาน		
- ก่อนเวลางาน	36	12.2
- หลังเลิกงาน	21	7.1
- ระหว่างเวลางาน	136	46.1
- ไม่แน่นอน	82	27.8
- พักเที่ยง	20	6.8
รวม	295	100.0

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานใช้ระบบบริหารเน็ตในช่วงเวลาระหว่างเวลางานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน ร้อยละ 27.8 และช่วงเวลาก่อนเวลางาน หลังเลิกงาน และพักเที่ยง ร้อยละ 12.2 7.1 และ 6.8 ตามลำดับ

3.3 แหล่งที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตาราง 15 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม แหล่งที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต

พฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งที่ใช้งาน		
- เครื่องบนโต๊ะทำงานของตนเอง	249	84.4
- เครื่องส่วนกลางของแผนก หรือฝ่าย	33	11.2
- เครื่องของเพื่อนร่วมงาน	13	4.4
รวม	295	100.0

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานใช้ระบบอินทราเน็ตจากแหล่งเครื่องบนโต๊ะทำงานของตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมาคือเครื่องส่วนกลางของแผนกหรือฝ่าย ร้อยละ 11.2 และใช้จากเครื่องของเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

3.4 การได้ทราบถึงการใช้งาน

ตาราง 16 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การได้ทราบถึงการใช้งาน

พฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
การได้ทราบถึงการใช้งาน		
- จากการปฐมนิเทศพนักงาน(Orientation)	49	16.6
- จากเพื่อนร่วมงาน	110	37.3
- จากการประชาสัมพันธ์ในบริษัท	72	24.4
- จากหน่วยงานที่สังกัด	56	19.0
- อื่น ๆ	8	2.7
รวม	295	100.0

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานได้ทราบถึงการใช้งานระบบอินทราเน็ตจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือจากการประชาสัมพันธ์ในบริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.4

ถัดมาคือทราบจากหน่วยงานที่สังกัด จากการปฐมนิเทศพนักงาน และอื่น คิดเป็นร้อยละ 19.0 16.6 และ 2.7 ตามลำดับ

3.5 การได้รับการอบรมหรือสอนการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตาราง 17 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การได้รับการอบรมหรือสอนการใช้งานระบบอินทราเน็ต

พฤติกรรมที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
การได้รับการอบรมหรือสอนการใช้งาน		
- จากหัวหน้างาน	17	5.8
- จากเพื่อนร่วมงาน	126	42.7
- เรียนรู้ด้วยตนเอง	147	49.8
- อื่น ๆ	4	1.4
รวม	294	99.7

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานได้รับการอบรมหรือสอนการใช้งานระบบอินทราเน็ตจากการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือจากเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 42.7 จากหัวหน้างานและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ 1.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายอาชีพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบบริหารเน็ตของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบบริหารเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบบริหารเน็ตของพนักงานจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมของพนักงาน ความถี่ในการใช้งานบริการด้านต่างๆ	t-test for equality of means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. ระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)	ชาย	3.78	.797	1.086	293	.278
	หญิง	3.66	.967			
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)	ชาย	3.53	.835	-1.017	293	.310
	หญิง	3.62	.770			
3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	ชาย	2.37	.970	-1.337	293	.182
	หญิง	2.52	.969			
4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News)	ชาย	3.32	1.002	-4.190*	293	.000
	หญิง	3.77	.816			
5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	ชาย	2.75	1.084	-1.662	293	.098
	หญิง	2.95	.990			
ความถี่ในการใช้งานโดยรวม	ชาย	3.14	.663	-2.169*	293	.031
	หญิง	3.30	.585			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานที่มีต่อความถี่ในการใช้งานระบบบริหารเน็ตของพนักงาน โดยใช้สถิติ t – test เมื่อกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานเพศหญิงมีความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มากกว่าเพศชาย

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานเพศหญิงมีความถี่ในการใช้งานบริการด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) มากกว่าเพศชาย

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .278 .310 .182 และ .098 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามอายุ

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านต่าง ๆ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ระบบอนุมัติ (Online Approval)	ระหว่างกลุ่ม	8.114	4	2.029	2.581*	.038
	ภายในกลุ่ม	227.967	290	.786		
	รวม	236.081	294			
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)	ระหว่างกลุ่ม	3.812	4	.953	1.502	.202
	ภายในกลุ่ม	184.065	290	.635		
	รวม	187.878	294			
3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	ระหว่างกลุ่ม	3.616	4	.904	.959	.430
	ภายในกลุ่ม	273.421	290	.943		
	รวม	277.037	294			
4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News)	ระหว่างกลุ่ม	11.195	4	2.799	3.340*	.011
	ภายในกลุ่ม	242.988	290	.838		
	รวม	254.183	294			
5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	ระหว่างกลุ่ม	5.973	4	1.493	1.400	.234
	ภายในกลุ่ม	309.329	290	1.067		
	รวม	315.302	294			
ความถี่ในการใช้งานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.737	4	.934	2.435*	.047
	ภายในกลุ่ม	111.282	290	.384		
	รวม	115.019	294			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) และด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News) มีความน่าจะเป็น

เป็น (P) เท่ากับ .038 และ .011 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการด้านข่าว สารประชาสัมพันธ์ (Headline News) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .202 .430 และ .234 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ข้อที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง

บริการ	อายุ		น้อยกว่า 26 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	มากกว่า 41 ปี
		$\bar{X}$	3.38	3.63	3.79	3.84	3.88
ข่าวสาร	น้อยกว่า	3.38	-	- 0.25	- 0.40*	- 0.46*	- 0.50*
ประชาสัมพันธ์	26 ปี			(0.148)	(0.012)	(0.009)	(0.009)
(Headline News)	26 – 30	3.63		-	- 0.15	- 0.21	- 0.25
	ปี				(0.302)	(0.204)	(0.166)
	31 – 35	3.79			-	- 0.06	- 0.09
	ปี					(0.712)	(0.570)
	36 – 40	3.84				-	- 0.04
	ปี						(0.830)
	มากกว่า	3.88					-
	41 ปี						

ตาราง 20 (ต่อ)

บริการ	อายุ		น้อยกว่า 26 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	มากกว่า 41 ปี
		$\bar{X}$	3.15	3.53	3.69	3.70	3.55
ข่าวสาร	น้อยกว่า	3.15	-	- 0.38*	- 0.54*	- 0.55*	- 0.54*
ประชาสัมพันธ์	26 ปี			(0.032)	(0.001)	(0.002)	(0.006)
(Headline News)	26 – 30	3.53		-	- 0.15	- 0.17	- 0.16
	ปี				(0.321)	(0.321)	(0.394)
	31 – 35	3.69			-	- 0.02	- 0.01
	ปี					(0.916)	(0.976)
	36 – 40	3.70				-	0.01
	ปี						(0.952)
	มากกว่า	3.55					-
	41 ปี						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของความถี่ในการใช้งานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ในรายชื่อต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีอายุ น้อยกว่า 26 ปี กับพนักงานอายุ 31-35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ น้อยกว่า 26 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ น้อยกว่า 26 ปี มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.40

2. พนักงานที่มีอายุ น้อยกว่า 26 ปี กับพนักงานอายุ 36-40 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ น้อยกว่า 26 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ น้อยกว่า 26 ปี มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.46

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านต่าง ๆ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ระบบอนุมัติ (Online Approval)	ระหว่างกลุ่ม	5.349	2	2.675	3.385*	.035
	ภายในกลุ่ม	230.732	292	.790		
	รวม	236.081	294			
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)	ระหว่างกลุ่ม	3.507	2	1.754	2.777	.064
	ภายในกลุ่ม	184.371	292	.631		
	รวม	187.878	294			
3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	ระหว่างกลุ่ม	2.162	2	1.081	1.148	.319
	ภายในกลุ่ม	274.875	292	.941		
	รวม	277.037	294			
4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News)	ระหว่างกลุ่ม	8.010	2	4.005	4.750*	.009
	ภายในกลุ่ม	246.173	292	.843		
	รวม	254.183	294			
5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	ระหว่างกลุ่ม	11.257	2	5.628	5.405*	.005
	ภายในกลุ่ม	304.045	292	1.041		
	รวม	315.302	294			
ความถี่ในการใช้งานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.504	2	.754	1.939	.146
	ภายในกลุ่ม	113.512	292	.389		
	รวม	115.019	294			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .146 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .035 .009 และ .005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) บริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News) และบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) และด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .064 และ .319 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) และด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ข้อที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง

บริการ	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
			3.48	3.71	3.94
ระบบอนุมัติ (Online Approval)	ต่ำกว่า	3.48	-	- 0.23 (0.114)	- 0.47* (0.010)
	ปริญญาตรี				
	ปริญญาตรี	3.71		-	- 0.23 (0.090)
	สูงกว่า ปริญญาตรี	3.94			-
ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ (Headline News)	ต่ำกว่า	3.22	-	- 0.46* (0.003)	- 0.29 (0.116)
	ปริญญาตรี				
	ปริญญาตรี	3.67		-	0.16 (0.249)
	สูงกว่า ปริญญาตรี	3.51			-
ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	ต่ำกว่า	3.04	-	0.11 (0.492)	0.59* (0.004)
	ปริญญาตรี				
	ปริญญาตรี	2.93			0.48* (0.003)
	สูงกว่า ปริญญาตรี	2.45			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของความถี่ในการใช้งานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ในรายข้อต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านต่าง ๆ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ระบบอนุมัติ (Online Approval)	ระหว่างกลุ่ม	11.779	2	5.889	7.667*	.001
	ภายในกลุ่ม	224.303	292	.768		
	รวม	236.081	294			
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)	ระหว่างกลุ่ม	2.476	2	1.238	1.950	.144
	ภายในกลุ่ม	185.402	292	.635		
	รวม	187.878	294			
3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	ระหว่างกลุ่ม	.140	2	.070	.074	.929
	ภายในกลุ่ม	276.897	292	.948		
	รวม	277.037	294			
4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News)	ระหว่างกลุ่ม	6.720	2	3.360	3.965*	.020
	ภายในกลุ่ม	247.463	292	.847		
	รวม	254.183	294			
5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	ระหว่างกลุ่ม	1.092	2	.546	.507	.603
	ภายในกลุ่ม	314.210	292	1.076		
	รวม	315.302	294			
ความถี่ในการใช้งานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.915	2	.958	2.472	.086
	ภายในกลุ่ม	113.104	292	.387		
	รวม	115.019	294			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .086 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) และด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .001 และ .020 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) และบริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .144 .929 และ .603 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ข้อที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง

บริการ	ระดับ ตำแหน่งงาน	ปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	บริหาร
	$\bar{X}$	3.55	3.83	4.05
ระบบอนุมัติ (Online Approval)	ปฏิบัติการ	3.55	- 0.28* (0.028)	- 0.50* (.000)

ตาราง 24 (ต่อ)

บริการ	ระดับ ตำแหน่งงาน	ปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	บริหาร
	$\bar{X}$	3.55	3.83	4.05
	หัวหน้างาน	3.83	-	- 0.22 (0.153)
	บริหาร	4.05		-
ข่าวสาร	ปฏิบัติการ	3.46	-	- 0.14 (0.301)
ประชาสัมพันธ์ (Headline News)	หัวหน้างาน	3.60		- 0.26 (0.115)
	บริหาร	3.86		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของความถี่ในการใช้งานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ในรายข้อต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน มีค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ (Online Approval) น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.28

2. พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ

(Online Approval) น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.50

3. พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.40

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านต่าง ๆ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ระบบอนุมัติ (Online Approval)	ระหว่างกลุ่ม	5.379	2	2.689	3.404*	.035
	ภายในกลุ่ม	230.703	292	.790		
	รวม	236.081	294			
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)	ระหว่างกลุ่ม	1.974	2	.987	1.550	.214
	ภายในกลุ่ม	185.904	292	.637		
	รวม	187.878	294			

ตาราง 25 (ต่อ)

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านต่าง ๆ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	ระหว่างกลุ่ม	3.482	2	1.741	1.859	.158
	ภายในกลุ่ม	273.555	292	.937		
	รวม	277.037	294			
4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News)	ระหว่างกลุ่ม	7.280	2	3.640	4.305*	.014
	ภายในกลุ่ม	246.903	292	.846		
	รวม	254.183	294			
5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	ระหว่างกลุ่ม	4.706	2	2.353	2.212	.111
	ภายในกลุ่ม	310.596	292	1.064		
	รวม	315.302	294			
ความถี่ในการใช้งานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.648	2	1.324	3.441*	.033
	ภายในกลุ่ม	112.371	292	.385		
	รวม	115.019	294			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาการปฏิบัติงาน(อายุงาน) ของพนักงานที่มีต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน)แตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) และด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .035 และ .014 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน)แตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) และบริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .214 .158 และ .111 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน)แตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ข้อที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง

บริการ	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		$\bar{X}$	3.57	3.75	3.88
ระบบอนุมัติ (Online Approval)	น้อยกว่า 5 ปี	3.57	-	- 0.18 (0.167)	- 0.31* (0.010)
	5 – 10 ปี	3.75		-	- 0.13 (0.356)
	มากกว่า 10 ปี	3.88			-
ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ (Headline News)	น้อยกว่า 5 ปี	3.42	-	- 0.12 (0.388)	- 0.36* (0.004)
	5 – 10 ปี	3.54			- 0.24 (0.088)
	มากกว่า 10 ปี	3.79			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

1. พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) น้อยกว่า 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) มากกว่า 10 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) น้อยกว่า 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) มากกว่า 10 ปี ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) น้อยกว่า 5 ปี มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) มากกว่า 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.31

2. พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) น้อยกว่า 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) มากกว่า 10 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) น้อยกว่า 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) มากกว่า 10 ปี ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) น้อยกว่า 5 ปี มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) มากกว่า 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.36

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สายวิชาชีพในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สายวิชาชีพในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สายวิชาชีพในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานจำแนกตามสายวิชาชีพในการทำงาน

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านต่าง ๆ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ระบบอนุมัติ (Online Approval)	ระหว่างกลุ่ม	12.554	5	2.511	3.246*	.007
	ภายในกลุ่ม	223.528	289	.773		
	รวม	236.081	294			
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)	ระหว่างกลุ่ม	10.037	5	2.007	3.262*	.007
	ภายในกลุ่ม	177.841	289	.615		
	รวม	187.878	294			
3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	ระหว่างกลุ่ม	8.921	5	1.784	1.923	.090
	ภายในกลุ่ม	268.116	289	.928		
	รวม	277.037	294			
4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News)	ระหว่างกลุ่ม	33.409	5	6.682	8.747*	.000
	ภายในกลุ่ม	220.774	289	.764		
	รวม	254.183	294			
5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	ระหว่างกลุ่ม	12.025	5	2.405	2.292	.046
	ภายในกลุ่ม	303.277	289	1.049		
	รวม	315.302	294			
ความถี่ในการใช้งานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.549	5	1.710	4.641*	.000
	ภายในกลุ่ม	106.470	289	.368		
	รวม	115.019	294			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสายวิชาชีพในการทำงาน ของพนักงานที่มีต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสายวิชาชีพแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .007 .007 .000 และ .046 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสายวิชาชีพแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .090 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสายวิชาชีพแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ข้อที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง

บริการ	สายวิชาชีพ		บัญชี / การเงิน	การ ขาย / ตลาด	วิศวกรรม / IT	บริหาร / บุคคล	ช่าง เทคนิค	อื่น ๆ
	ใน							
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.50	3.67	3.89	3.56	3.44	4.13
ระบบอนุมัติ (Online Approval)	บัญชี	3.50	-	- 0.17	- 0.39*	- 0.06	0.06	- 0.63*
	/ การเงิน			(0.452)	(.013)	(0.722)	(0.820)	(0.005)
	การขาย	3.67			- 0.22	0.11	0.22	- 0.46
	/ การตลาด				(0.266)	(0.599)	(0.418)	(0.072)
	วิศวกรรม	3.89				0.33*	0.44*	- 0.24
	/ IT					(0.013)	(0.049)	(0.231)

ตาราง 28 (ต่อ)

บริการ	สายวิชาชีพ ใน การทำงาน	$\bar{X}$	บัญชี / การเงิน	การ ขาย / ตลาด	วิศวกรรม / IT	บริหาร / บุคคล	ช่าง เทคนิค	อื่น ๆ
			3.50	3.67	3.89	3.56	3.44	4.13
	บริหาร / บุคคล	3.56					0.11 (0.621)	- 0.57* (0.007)
	ช่างเทคนิค	3.44						- 0.69* (0.014)
	อื่น ๆ	4.13						-
การเรียกดูข้อมูล ในองค์กร (Organization Directory)	บัญชี / การเงิน	3.48	-	- 0.36 (0.073)	- 0.12 (0.387)	- 0.11 (0.468)	0.48* (0.029)	- 0.39 (0.052)
	การขาย / การตลาด	3.83			0.24 (0.185)	0.25 (0.176)	0.83* (0.001)	- 0.04 (0.874)
	วิศวกรรม / IT	3.60				0.01 (0.907)	0.60* (0.003)	- 0.27 (0.133)
	บริหาร / บุคคล	3.58					0.58* (0.005)	- 0.29 (0.127)
	ช่างเทคนิค	3.00						- 0.87* (0.000)
	อื่น ๆ	3.87						-
ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ (Headline News)	บัญชี / การเงิน	3.74	-	- 0.22 (0.320)	0.32* (0.040)	0.10 (0.529)	1.18* (0.000)	- 0.39 (0.081)
	การขาย / การตลาด	3.96			0.54* (0.007)	0.32 (0.116)	1.40* (0.000)	- 0.17 (0.500)
	วิศวกรรม / IT	3.42				- 0.22 (0.100)	0.87* (0.000)	- 0.17* (0.000)

ตาราง 28 (ต่อ)

บริการ	สายวิชาชีพ ใน		บัญชี / การเงิน	การ ขาย / ตลาด	วิศวกรรม / IT	บริหาร / บุคคล	ช่าง เทคนิค	อื่น ๆ
	การทำงาน	$\bar{X}$						
	บริหาร / บุคคล	3.64	3.74	3.96	3.42	3.64	2.56	4.13
	ช่างเทคนิค	2.56					1.08*	- 0.49*
							(0.000)	(0.018)
	อื่น ๆ	4.13						- 1.57*
								(0.000)
ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	บัญชี / การเงิน	3.04	-	- 0.29 (0.262)	0.33 (0.066)	0.28 (0.147)	0.32 (0.260)	- 0.09 (0.740)
	การขาย / การตลาด	3.33			0.62* (0.007)	0.57* (0.019)	0.61 (0.057)	0.20 (0.498)
	วิศวกรรม / IT	2.71				- 0.06 (0.715)	- 0.01 (0.964)	- 0.42 (0.075)
	บริหาร / บุคคล	2.77					0.04 (0.870)	- 0.36 (0.136)
	ช่างเทคนิค	2.72						- 0.41 (0.206)
	อื่น ๆ	3.13						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของความถี่ในการใช้งานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ในรายชื่อต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบัญชีและการเงิน กับพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านวิศวกรรมและ IT มีค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบัญชีและการเงิน แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่

3. พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านวิศวกรรมและ IT กับพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงานและบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านวิศวกรรมและ IT แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงานและบุคคล ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านวิศวกรรมและ IT มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) มากกว่าพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงานและบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .33

5. พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงานและบุคคล กับพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านอื่นๆ มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงานและบุคคล แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านอื่นๆ ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงานและบุคคล มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติ

20. พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านการขายและการตลาด กับพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านวิศวกรรมและ IT มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านการขายและการตลาด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านวิศวกรรมและ IT ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ ศูนย์ความรู้(Knowledge Center) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านการขายและการตลาด มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบ ศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มากกว่าพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านวิศวกรรมและ IT โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .62

21. พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านการขายและการตลาด กับพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงานและบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านการขายและการตลาด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงานและบุคคล ในเรื่องของความถี่ในการให้บริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านการขายและการตลาด มีความถี่ในการให้บริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มากกว่าพนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงานและบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .57

ส่วนข้ออื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)

H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)

H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว	0.148*	0.011	ต่ำ
2. ความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง	0.089	0.126	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ความหลากหลายของบริการ	0.066	0.260	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้	0.134*	0.021	ต่ำ
รวม	0.143*	0.014	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ

ออนไลน์(Online Approval) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .143 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .148 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านการตอบสนองการของระบบที่รวดเร็ว มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .126 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความหลากหลายของบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .260 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความหลากหลายของบริการ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์

ที่ใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .021 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบ อินทราเน็ต ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .134 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบ อินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบ อินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว	0.238*	0.000	ต่ำ
2. ความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง	0.147*	0.012	ต่ำ
3. ความหลากหลายของบริการ	0.175*	0.002	ต่ำ
4. ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้	0.188*	0.001	ต่ำ
รวม	0.244*	0.000	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .244 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .238 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านความสามารถในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความสามารถในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .147 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินเทอร์เน็ต ใน

ด้านความสามารถในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านความหลากหลายของบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความหลากหลายของบริการ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .175 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความหลากหลายของบริการ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .188 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

- H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)
- H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบ อินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว	0.147*	0.011	ต่ำ
2. ความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง	0.071	0.222	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ความหลากหลายของบริการ	0.182*	0.002	ต่ำ
4. ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้	0.123*	0.035	ต่ำ
รวม	0.170*	0.003	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้าน ประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของ พนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้าน กระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .170 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบ อินทราเน็ตโดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดาน แสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบ อินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็น

เห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .147 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ กระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ในด้านความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .222 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง กับความถี่ในการใช้งานบริการ กระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .071

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ในด้านความหลากหลายของบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความหลากหลายของบริการ กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .182 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความหลากหลายของบริการ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .123 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความเพียงพอของ

คอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว	0.118*	0.043	ต่ำ
2. ความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง	0.134*	0.021	ต่ำ
3. ความหลากหลายของบริการ	0.184*	0.001	ต่ำ
4. ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้	0.303*	0.000	ปานกลาง
รวม	0.243*	0.000	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของ

พนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .243 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว กับความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .118 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง กับความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .134 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านความหลากหลายของบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความหลากหลายของบริการ กับความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .184 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความหลากหลายของบริการ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .303 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

- H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center)
- H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center)

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว	0.096	0.099	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง	0.106	0.070	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ความหลากหลายของบริการ	0.143*	0.014	ต่ำ
4. ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้	0.105	0.070	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.146*	0.012	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .146 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .099 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center)

Center) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .096

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ในด้านความสามารถใช้งานได้อต่อเนื่อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .070 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความสามารถใช้งานได้อต่อเนื่อง กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .106

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ในด้านความหลากหลายของบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความหลากหลายของบริการ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .143 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความหลากหลายของบริการ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .070 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต ในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .105

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)

- H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
อินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ
ออนไลน์(Online Approval)
- H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ
ออนไลน์(Online Approval)

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการ
ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online
Approval)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินเทอร์เน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความสะดวกสบายในการใช้งาน	0.096	0.100	ไม่มีความสัมพันธ์
2. การประหยัดเวลาการทำงาน	0.048	0.414	ไม่มีความสัมพันธ์
3. การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน	0.033	0.578	ไม่มีความสัมพันธ์
4. การเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	- 0.026	0.653	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.044	0.447	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้าน
ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบ
อนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน
(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของ
พนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งาน
บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .447 ซึ่งมาก
กว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม กับ
ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .044 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .100 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .096 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .414 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .048 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .578 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .033 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .653 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ - 0.026 ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานข้อที่ 2.7 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

- H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)
- H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความสะดวกสบายในการใช้งาน	0.169*	0.004	ต่ำ
2. การประหยัดเวลาการทำงาน	0.121*	0.038	ต่ำ
3. การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน	0.093	0.109	ไม่มีความสัมพันธ์
4. การเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	0.075	0.199	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.146*	0.012	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ

เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .146 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) เพิ่มขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .169 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) เพิ่มขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .121 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านการ

ประหยัดเวลาในการทำงาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .109 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .093

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .199 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .075

สมมติฐานข้อที่ 2.8 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความสะดวกสบายในการใช้งาน	0.189*	0.001	ต่ำ
2. การประหยัดเวลาการทำงาน	0.161*	0.006	ต่ำ
3. การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน	0.170*	0.003	ต่ำ
4. การเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	0.248*	0.000	ต่ำ
รวม	0.252*	0.000	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .252 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001

ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .189 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านการประหยัดเวลาการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดเวลาการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .161 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดเวลาการทำงาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .170 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับ ความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .248 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.9 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินเทอร์เน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
		Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความสะดวกสบายในการใช้งาน	0.203*	0.000	ต่ำ
2. การประหยัดเวลาการทำงาน	0.172*	0.003	ต่ำ

ตาราง 38 (ต่อ)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
3. การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน	0.156*	0.007	ต่ำ
4. การเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	0.169*	0.004	ต่ำ
รวม	0.226*	0.000	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่าความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .226 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .203 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความ

สัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .172 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .156 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ

(Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .169 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.10 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

- H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)
- H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความสะดวกสบายในการใช้งาน	0.121*	0.038	ต่ำ
2. การประหยัดเวลาการทำงาน	0.206*	0.000	ต่ำ
3. การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน	0.176*	0.002	ต่ำ
4. การเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	0.333*	0.000	ปานกลาง
รวม	0.278*	0.000	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์

ความรู้ (Knowledge Center) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .278 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .121 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .206 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับ ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .176 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับ ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .333 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

สมมติฐานข้อที่ 2.11 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)

H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)

H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)

ความคิดเห็น ระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	0.202*	0.000	ต่ำ
2. มีสีสันสวยงาม น่าใช้	0.044	0.454	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ	0.117*	0.045	ต่ำ
4. ลดเวลาในการทำงาน	0.108	0.064	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ประหยัดค่าใช้จ่าย	0.162*	0.005	ต่ำ
6. สามารถลดความผิดพลาด	0.159*	0.006	ต่ำ
รวม	0.115*	0.048	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .115 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .202 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .454 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .044

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .117 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านลดเวลาในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .064 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบ

อนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านลดเวลาในการทำงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .108

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .162 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความสามารถลดความผิดพลาด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความสามารถลดความผิดพลาด กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .159 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความสามารถลดความผิดพลาด มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.12 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory)

H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory)

H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory)

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory)

ความคิดเห็น การเรียกดูข้อมูลในองค์กร Organization Directory)	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	0.307*	0.000	ปานกลาง
2. มีสีสันสวยงาม น่าใช้	0.128*	0.029	ต่ำ
3. ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ	0.223*	0.000	ต่ำ
4. ข้อมูลมีความทันสมัย ปรับปรุงอยู่เสมอ	0.205*	0.000	ต่ำ
5. มีข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	0.251*	0.000	ต่ำ
6. ช่วยประหยัดเวลา	0.184*	0.001	ต่ำ
รวม	0.278*	0.000	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่าความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ

สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .278 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีด้านความคิดเห็นด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .307 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านสีสันทสวยงามน่าใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านสีสันทสวยงามน่าใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .128 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านสีสันทสวยงามน่าใช้ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า

.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .223 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) เพิ่มขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านข้อมูลมีความทันสมัยปรับปรุงอยู่เสมอ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านข้อมูลมีความทันสมัยปรับปรุงอยู่เสมอ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .205 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านข้อมูลมีความทันสมัยปรับปรุงอยู่เสมอ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) เพิ่มขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านมีข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านมีข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .215 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านมีข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) เพิ่มขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านช่วยประหยัดเวลา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านช่วยประหยัดเวลา กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .184 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านช่วยประหยัดเวลา มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.13 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ความคิดเห็น กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
		Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	0.276*	0.000	ต่ำ
2. มีสีสันสวยงาม น่าใช้	0.195*	0.001	ต่ำ

ตาราง 41 (ต่อ)

ความคิดเห็น กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
3. ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล	0.302*	0.000	ปานกลาง
4. องค์กรหรือบริษัทได้รับประโยชน์	0.309*	0.000	ปานกลาง
5. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น	0.344*	0.000	ปานกลาง
รวม	0.366*	0.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่าความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .366 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) โดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .276 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .195 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .302 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านองค์กรหรือบริษัทได้รับประโยชน์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านองค์กรหรือบริษัทได้รับประโยชน์ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .309 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านองค์กรหรือบริษัทได้รับประโยชน์ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .344 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.14 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

- H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)
- H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินเทอร์เน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	0.257*	0.000	ต่ำ
2. มีสีสันสวยงาม น่าใช้	0.221*	0.000	ต่ำ
3. ข้อมูลมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์	0.396*	0.000	ปานกลาง
4. การนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ	0.287*	0.000	ต่ำ
5. เป็นแหล่งติดตามข่าวสารในองค์กรได้ดี	0.271*	0.000	ต่ำ
รวม	0.373*	0.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .373 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) โดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .257 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .221 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านข้อมูลมีความทันสมัยทันเหตุการณ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านข้อมูลมีความทันสมัยทันเหตุการณ์ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .396 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านข้อมูลมีความทันสมัยทันเหตุการณ์ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมี

ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .287 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านเป็นแหล่งติดตามข่าวสารในองค์กรได้ดี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านเป็นแหล่งติดตามข่าวสารในองค์กรได้ดี กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .271 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านเป็นแหล่งติดตามข่าวสารในองค์กรได้ดี มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2.15 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

H_0 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

H_1 : ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ของระบบอินทราเน็ต	ความถี่ในการใช้งานบริการ		
	r	Sig. (2tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	0.420*	0.000	ปานกลาง
2. มีสีสันสวยงาม น่าใช้	0.286*	0.000	ต่ำ
3. ข้อมูลมีมากเพียงพอ	0.414*	0.000	ปานกลาง
4. ใช้เป็นแหล่งความรู้ได้ดี	0.398*	0.000	ปานกลาง
5. มีเนื้อหาเหมาะสม	0.373*	0.000	ปานกลาง
6. สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง	0.333*	0.000	ปานกลาง
รวม	0.455*	0.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของ

พนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .455 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) โดยรวม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้นด้วย

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .420 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้นด้วย

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านการมีสีสันสวยงามน่าใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการมีสีสันสวยงามน่าใช้ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .286 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในด้านการมีสีสันสวยงามน่าใช้ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้นด้วย

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านข้อมูลมีมากเพียงพอ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านข้อมูลมีมากเพียงพอ กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .414 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านข้อมูลมีมากเพียงพอ มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้นด้วย

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านใช้เป็นแหล่งหาความรู้ได้ดี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) ในด้านใช้เป็นแหล่งหาความรู้ได้ดี กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .398 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านใช้เป็นแหล่งหาความรู้ได้ดี มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้นด้วย

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านมีเนื้อหาเหมาะสม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) ในด้านมีเนื้อหาเหมาะสม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .373 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านมีเนื้อหาเหมาะสม มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้นด้วย

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) ในด้านสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .333 ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge

Center) ในด้านสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความเห็นดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มากขึ้นด้วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 44 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติ
1. ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายอาชีพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน		
1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One way ANOVA
1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One way ANOVA
1.4 ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One way ANOVA
1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One way ANOVA
1.6 สายวิชาชีพในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One way ANOVA
สมมติฐานข้อ 2	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2. ความคิดเห็นของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต		
2.1 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation

ตาราง 44 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานข้อ 2	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติ
2.2 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.3 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.4 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline News)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.5 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.6 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.7 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.8 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation

ตาราง 44 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานข้อ 2	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติ
2.9 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่างๆ (Headline มNews)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.10 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.11 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.12 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.13 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.14 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation
2.15 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson's correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน ซึ่งผลการวิจัยส่วนหนึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบอินทราเน็ตของบริษัท จัสมิน ให้สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับพฤติกรรมของพนักงานและองค์กร นอกจากนั้นแล้ว ยังเป็นแนวทางให้กับองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และสายวิชาชีพการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายอาชีพการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของกลุ่มบริษัท จัสมิน ประกอบด้วยบริษัทจำนวน 12 บริษัท มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,107 (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เดือนมกราคม 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 1,107 คน คำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่เหมาะสมของประชากรได้ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (.05)

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 10% ($294 \times 10\% = 30$) รวมทั้งสิ้น 324 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทที่มีความพร้อมในด้านระบบเครือข่าย ที่สามารถใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก
2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรทุกๆ ชั้นภูมิ โดยที่ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วนกับขนาดประชากรในแต่ละชั้นภูมิ (Disproportionate Stratified Sampling) โดยพิจารณาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ภายในองค์กร เนื่องจากบางบริษัทมีจำนวนพนักงานมาก แต่พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ที่ศูนย์งาน หรือสาขาต่างๆ ภายนอกองค์กร ซึ่งไม่สามารถใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก
3. วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) จากประชากรในบริษัท ที่คัดเลือกไว้ตามเงื่อนไขในข้อสอง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษา ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงาน(อายุงาน) และสาขาวิชา

ชีพการทำงาน จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสม และเป็นความจริงมากที่สุด ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ

เพศ เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายวิชาชีพในการทำงาน เป็นข้อมูลประเภทที่มีการจัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวม จำนวน 8 ข้อ และสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่มีใช้งานในอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 5-7 ข้อ แบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน รวมจำนวน 5 ข้อ โดยแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 1 ข้อ

และแบบสอบถามเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Norminal Scale) และเป็นคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended response question) จำนวน 1 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 1 สัปดาห์

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อย มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วจะนำมาบันทึกเข้าแฟ้มข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) และแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางด้านข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายวิชาชีพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ ความแตกต่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต

3. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างความคิดเห็นกับพฤติกรรมของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

จากการวิจัย พบว่า

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และเพศหญิง มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ถัดมาอายุตั้งแต่ 36-40 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ถัดมาอายุน้อยกว่า 26 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ถัดมาอายุตั้งแต่ 41-45 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และระดับบริหาร มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 125 คนคิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และระยะเวลาการทำงาน 5-10 มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ตามลำดับ

สายวิชาชีพในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสายวิชาชีพในการทำงานด้าน วิศวกรรม / IT มากที่สุด มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือสายวิชาชีพในการทำงานด้านบริหารสำนักงาน / บุคคล จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ถัดมาเป็นสายวิชาชีพในการทำงานด้านบัญชี / การเงิน มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ถัดมาเป็นสายวิชาชีพในการทำงานด้านการขาย / การตลาด มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ถัดมาเป็นอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และสายวิชาชีพในการทำงานด้านช่างเทคนิค จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงาน โดยแจกแจงความถี่ จำนวน ค่าร้อยละ ดังนี้

ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการตอบสนองการทำงาน หรือแสดงผลได้รวดเร็ว ความสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง การมีบริการหลากหลาย และการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานหรือให้บริการมากเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.80 3.67 และ 3.89 ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบอินทราเน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อความสะดวกสบายในการใช้งาน การประหยัดเวลาหรือลดเวลาทำงาน การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงานหรือติดต่อสื่อสาร และการเกิดทักษะในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.95 3.93 และ 3.71 ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านบริการต่าง ๆ ในระบบอินทราเน็ต

ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)

ความคิดเห็นต่อบริการระบบอนุมัติออนไลน์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นในด้านการใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน การมีสีสันทนสวยงามน่าใช้ ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ การลดเวลาในการทำงาน การประหยัดค่าใช้จ่าย และการสามารถลดความผิดพลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.59 3.62 3.95 3.86 และ 3.68 ตามลำดับ

ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

ความคิดเห็นต่อบริการการเรียกดูข้อมูลในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน การมีสีสันทนสวยงามน่าใช้ ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ การมีข้อมูลมากเพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงาน และการช่วยประหยัดเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.57 3.57 3.45 และ 3.89 ตามลำดับ ความคิดเห็นในด้านการมีข้อมูลที่มีความทันสมัยปรับปรุงอยู่เสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ความคิดเห็นต่อบริการกระดานแสดงความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ 3.54 ตามลำดับ ความคิดเห็นในด้านการมีสีสันทนสวยงามน่าใช้ องค์กรหรือบริษัทได้รับประโยชน์ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.35 และ 3.17 ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ความคิดเห็นต่อบริการการประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นในด้านการใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน การมีสีสันทนสวยงามน่าใช้ ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัยทันเหตุการณ์ มีการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ และการเป็นแหล่งติดตามข่าวสารในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.57 3.68 3.56 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

ความคิดเห็นต่อบริการศูนย์ความรู้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นในด้านการใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน การมีสีสันทนสวยงามน่าใช้ ข้อมูลมีเนื้อหาเหมาะสม และสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 3.48 3.46 และ 3.55 ตามลำดับ

ความคิดเห็นในด้านข้อมูลเพียงพอ และใช้เป็นแหล่งหาความรู้ได้ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 3.37 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านความถี่ในการใช้งานบริการด้านต่าง ๆ

ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความถี่อยู่ในระดับใช้บ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความถี่ในการใช้ระบบออนไลน์ การเรียกดูข้อมูลในองค์กร และข่าวสารประชาสัมพันธ์ มีความถี่อยู่ในระดับใช้บ่อยครั้งมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 3.58 และ 3.57 ตามลำดับ ความถี่ในการใช้งานศูนย์ความรู้ อยู่ในระดับใช้บ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และความถี่ในการใช้งานกระดานแสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับใช้น้อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

ด้านช่วงเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

พบว่า พนักงานใช้ระบบอินทราเน็ตในช่วงเวลาระหว่างเวลาว่างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือช่วงเวลาที่ไม่ว่าง ร้อยละ 27.8 และช่วงเวลาก่อนเวลาว่าง หลังเลิกงาน และพักเที่ยง ร้อยละ 12.2 7.1 และ 6.8 ตามลำดับ

ด้านแหล่งที่ใช้ระบบอินทราเน็ต

พบว่า พนักงานใช้ระบบอินทราเน็ตจากแหล่งเครื่องบนโต๊ะทำงานของตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมาคือเครื่องส่วนกลางของแผนกหรือฝ่าย ร้อยละ 11.2 และใช้จากเครื่องของเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และใช้จากแหล่งอื่นๆ ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ด้านการได้ทราบถึงการใช้งาน

พบว่า พนักงานได้ทราบถึงการใช้งานระบบอินทราเน็ตจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือจากการประชาสัมพันธ์ในบริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.4 ถัดมาคือทราบจากหน่วยงานที่สังกัด จากการประชุมในเทศพนักงาน และอื่น คิดเป็นร้อยละ 19.0 16.6 และ 2.7 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการอบรมหรือสอนการใช้งานระบบอินทราเน็ต

พบว่า พนักงานได้รับการอบรมหรือสอนการใช้งานระบบอินทราเน็ตจากการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือจากเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 42.7 จากหัวหน้างานและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ 1.4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายอาชีพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานโดยรวม พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) และด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) และด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) และด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน)แตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) และด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน)แตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน)แตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สายวิชาชีพในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบ พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม พนักงานที่มีสายวิชาชีพแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) พนักงานที่มีสายวิชาชีพแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) พนักงานที่มีสายวิชาชีพแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว และด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความสามารถใช้งานได้อ่อนแอ และ

ความหลากหลายของบริการ กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว ด้านความสามารถในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ด้านความหลากหลายของบริการ และด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว ด้านความหลากหลายของบริการ และด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ในด้านความสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว ด้านความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง ด้านความหลากหลายของบริการ และด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ในด้านความหลากหลายของบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) ในด้านการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว ด้านความสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง และด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online

Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน ด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน ด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.7 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน และด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.8 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น

(Suggestion Board) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน ด้านการประหยัดเวลาการทำงาน ด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.9 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน ด้านการประหยัดเวลาการทำงาน ด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน และด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.10 ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน ด้านการประหยัดเวลาการทำงาน และด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ แต่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านการเกิดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.11 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ด้านข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ด้านประหยัดค่าใช้จ่าย และด้านสามารถลดความผิดพลาด มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ และด้านลดเวลาในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.12 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ ด้านข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ด้านข้อมูลมีความทันสมัยปรับปรุงอยู่เสมอ ด้านมีข้อมูลเพียงพอกับการปฏิบัติงาน และด้านช่วยประหยัดเวลา มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.13 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ในด้านความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ด้านองค์กรหรือบริษัทได้รับประโยชน์ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.14 ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News)

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ ด้านการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ และด้านเป็นแหล่งติดตามข่าวสารในองค์กรได้ดี มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) ในด้านข้อมูลมีความทันสมัยทันเหตุ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.15 **ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)**

ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ด้านข้อมูลมีมากเพียงพอ ด้านใช้เป็นแหล่งความรู้ได้ดี ด้านมีเนื้อหาเหมาะสม และด้านสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) ในด้านมีสีสันสวยงามน่าใช้ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การศึกษาในด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และสายวิชาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานเพศต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานบริการระบบอินทราเน็ตโดยรวม แตกต่างกัน โดยพนักงานหญิง มีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม มากกว่าพนักงานเพศชาย

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานอายุต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) และด้านข่าวประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ (Headline News) แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่ในรายด้าน พบว่า พนักงานระดับการศึกษาต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่ในรายด้าน พบว่า พนักงานระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) และด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน)ต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน(อายุงาน)ต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) และด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) แตกต่างกัน

พนักงานที่มีสายวิชาชีพในการทำงานต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีสายวิชาชีพต่างกัน มีความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วสันต์ รติทวีทรัพย์(2548 , บทคัดย่อ) เรื่องการใช้ อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูนิเจนเทคโนโลยี จำกัด ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่ง

งาน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการวิจัยของ สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สุดสวาท. (2545 : 124) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด โดยพบว่า ในด้านประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่าควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานภายในองค์กรในทุกๆ ด้าน คือ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิชดา เจริญชัยศรี(2541 , บทคัดย่อ) เรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในตัวแปร เพศ อายุ ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต จากผลการวิจัยที่กล่าวมา บ่งชี้ว่าส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบหนึ่งของพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการใช้มีความแตกต่าง หากองค์กรเป็นองค์กรใหญ่มีจำนวนพนักงานมาก มีความหลากหลายในลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตก็ยิ่งมีความแตกต่างกันมากขึ้น จนอาจทำให้เกิดช่องว่างของการนำเอาเทคโนโลยีอินทราเน็ตมาใช้ภายในองค์กร เช่น บางหน่วยงานใช้บ้างเป็นครั้งคราว หรือบางหน่วยงานอาจมีการใช้งานมาก จนอาจส่งผลต่อการส่งเสริมให้พนักงานภายในองค์กรให้มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ทั้งหมดนี้ทำให้องค์กรต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลในการกำหนดเนื้อหา รูปแบบ และลักษณะการใช้งานของเครือข่ายอินทราเน็ตให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในแต่ละกลุ่ม

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต พบว่า

ด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ด้านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวม กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) ด้านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ และด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ยกเว้นในด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์

ด้านบริการต่าง ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของการประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ (Headline News) โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของศูนย์ความรู้(Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นกับพฤติกรรมในความถี่ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กันในบริการทุกด้าน ยกเว้น ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตกับความถี่ในการใช้บริการระบบอนุมัติออนไลน์(Online Approval) ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กัน อาจมีสาเหตุจาก นโยบายของบริษัทที่มีนโยบายเชิงบังคับให้ใช้ระบบนี้ ซึ่งพนักงานจะมีความคิดเห็นดีหรือไม่ดีอย่างไร ก็จะไม่ส่งผลต่อความถี่ในการใช้งานระบบนี้ได้ แต่ส่วนใหญ่โดยรวมแล้ว ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นกับพฤติกรรมในความถี่ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นในบริการ มีความเห็นดี หรือในทางที่ดี ก็จะทำให้พนักงานมีความถี่ในการใช้งานบริการต่าง ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ต มากขึ้น ซึ่งทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือคัดค้าน (Loudon and Della Bitta. 1993 : 422) ซึ่งความคิดเห็นเป็นทัศนคติประเภทหนึ่ง โดยทัศนคติประกอบด้วย

ประเภทต่างๆ คือ ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้สึก ความโน้มเอียง และความมีอคติ (สิฐฐากร ชูทรัพย์. ม.ป.ป. 69) โดยลักษณะสำคัญของทัศนคติจะมีทิศทาง (attitude have polarity) คือ ทัศนคติในทางบวกและทางลบ ทัศนคติในทางบวกคือความโน้มเอียงในการกระทำของบุคคลที่มีผลให้เกิดการตอบสนองไปในทิศทางที่ดีต่อสินค้าและบริการ ในทางตรงกันข้ามทัศนคติทางลบคือความโน้มเอียงในการกระทำการหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการตอบสนองต่อสินค้าและบริการ (สิฐฐากร ชูทรัพย์. ม.ป.ป. 71-73, 69) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าพนักงานคือผู้ใช้บริการระบบต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีทัศนคติหรือความคิดเห็นในทางที่ดีจึงส่งผลต่อความถี่ในการเข้าใช้งานบริการต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุลธิดา เอี่ยมฉัตร (2545 : 103) กล่าวว่า ทัศนคติของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีต่อโฆษณาการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการท่องเที่ยวตามองค์ประกอบ 3 ด้านของทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความชอบ และด้านแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม ซึ่งทัศนคติที่พอใจเช่นนี้นับว่ามีการยอมรับการบริการข้างต้น อันจะส่งผลให้มีแนวโน้มตอบสนองจากการโฆษณาการท่องเที่ยว โดยจะมีความโน้มเอียงหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรมการซื้อบริการ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Edward Thorndike ในปี ค.ศ. 1911 ซึ่งระบุว่าพฤติกรรมกำหนดตามผลลัพธ์เชิงบวก(ที่พอใจ) ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมซ้ำ (Bateman and Snell. 1999 : G-3) หรือเป็นการเกิดพฤติกรรมซ้ำซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจในผลลัพธ์ แต่ถ้าผลลัพธ์ไม่เป็นที่พอใจ เขาก็จะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิม และพฤติกรรมที่รุนแรงจะเกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรมนั้นมีความถี่สูง มีความเข้มมาก และมีการแอบแฝง การวัดพฤติกรรมเช่นนี้สามารถวัดได้เนื่องจากการเป็นรางวัลเชิงปริมาณของการเกิดพฤติกรรม จำนวนครั้งของพฤติกรรม พลังงานที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม และระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัสต์ เกษมไชยานนท์ (2544) ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ในด้านระยะเวลาในการใช้งาน ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งาน ความถี่ในการเข้ามาใช้งาน หากข้อมูลมีความหลากหลาย ก็จะทำให้ผู้ใช้งานเข้าไปใช้บริการค้นหาข้อมูล บริการการส่งข้อมูลและบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบ อินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน ผู้วิจัยมีประเด็นนำเสนอได้ ดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุง สรรหาบริการ หรือพัฒนาบริการใหม่ๆ ในระบบอินทราเน็ต ที่เป็นประโยชน์มาใช้งานในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพของระบบ อินทราเน็ต เมื่อพิจารณาในรายด้านจะเห็นว่า ความคิดเห็นในด้านความหลากหลายของบริการ มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

2. ด้านบริการต่างๆ ในระบบอินทราเน็ต

ควรมีการปรับปรุงทางด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูลให้มีระบบที่สามารถปรับปรุง(Update) ข้อมูลให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ เนื่องจากในด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร(Organization Directory) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าพนักงานมีความเห็นด้วยในเรื่องของ ความทันสมัยของข้อมูล น้อยกว่าด้านอื่น ๆ

ควรมีการปรับปรุงหน้าจอที่ใช้งานให้มีสีสันสวยงามมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสนใจและใช้งานบริการมากขึ้น เนื่องจากในด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าพนักงานมีความเห็นด้วยในเรื่องของ การมีสีสันสวยงาม ของหน้าจอ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ

บริษัทควรพิจารณาถึงเนื้อหาสาระ ให้มีเนื้อหาและความหลากหลายมากขึ้น โดยอาจจะเพิ่มเนื้อหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากในด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าพนักงานมีความเห็นด้วยในเรื่องของ ความเพียงพอของข้อมูล น้อยกว่าด้านอื่น ๆ

3. ด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ควรมีการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการใช้งานมากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์การใช้งาน การให้รางวัลการใช้งาน เป็นต้น เนื่องจากในด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตในบริการ ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น(Suggestion Board) และ ด้านศูนย์ความรู้(Knowledge Center) มีการใช้งานน้อย

ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นทางการมากขึ้น เช่น การแนะนำในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การส่งอีเมลประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เนื่องจากในด้านการทราบถึงการใช้งานระบบ อินทราเน็ต พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ทราบจากเพื่อน

ควรมีการจัดอบรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้พนักงานสามารถ ใช้งานได้ดีขึ้น นอกจากนั้น ควรจะมีการจัดทำคู่มือการใช้งาน ที่สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน และครอบคลุมทุกบริการ ก็จะทำให้ผู้ที่เริ่มใช้งาน และผู้ที่เรียนรู้ด้วยตัวเอง สามารถเข้า

ใจการใช้งานได้เร็วขึ้น เนื่องจากด้านการอบรมหรือสอนงานการใช้งาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้งานด้วยตนเองมากที่สุด

4. หากระบบอินทราเน็ตมีการพัฒนาปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ซึ่งทำให้พนักงานมีความเห็นที่ดีขึ้น ก็จะส่งผลให้มีการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากขึ้นด้วย ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้งาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ว่าควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านอื่น ๆ เช่น ความเห็นในด้านการปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ในระบบอินทราเน็ต ความต้องการบริการอื่นๆ เพิ่มเติมจากที่มีอยู่ ความคิดเห็นในด้านปัญหาการใช้งานของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณา ปรับปรุง วางแผนการพัฒนาระบบอินทราเน็ต ได้เหมาะสมตรงความต้องการได้มากขึ้น

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
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). *ทัศนคติไอที*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- จรณ์ิต แก้วก้างวาล. (2540). *วิศวกรรมซอฟต์แวร์*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- จารุสิทธิ์ ประเสริฐวณิช. (2530). *ความรู้และความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขต กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับมลพิษทางสภาวะแวดล้อม*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย (สิ่งแวดล้อมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2543). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์คลังวิชา จำกัด.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเวศ วะสี. (2531). *กองวิจัยและประเมินผล*. กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาชุมชน
- ดิณ ปรัชญพฤทธ์ และอิสระ สุวรรณบล. (2534). *ปทานุกรมการบริการ.พระนคร : สมาคม สังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย*
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- _____. (2533). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- _____. (2530). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระพร อุวรรณโณ. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร และ กรภัทร์ สุทธิธารา. (2540). *Internet & Intranet โดยใช้ Internet Explorer*. กรุงเทพฯ : บริษัท ส. เอเซียเพรส (1989) จำกัด
- มนู ורתิตลเชษฐ์. (2545). *การใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชี*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มุกดา สุขสมาน. (2538). *มนุษย์ : ภาวะทางกายและทางจิต*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- รง ภู่วางไฟโรจน์. “ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อ ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพ”. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2510
- ลานดา ดวงสิงห์. (2543). เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด
- วาสนา สุขกระสาน. (2540). โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. (2542). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น
- ศิริพร สุตสวาท. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม.
- _____. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 2546. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- _____. (2545). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- _____. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด
- _____. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา
- สมใจ บุญศิริ. (2538). อินเทอร์เน็ต : นานาสาระแห่งการบริการ : *Internet : Variety Services*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- สุโขทัยธรรมมาราช, มหาวิทยาลัย. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช
- สุชา จันท์เอม. (2524). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- สุชา จันท์เอม และ สุรางค์ จันท์เอม. (2520). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แพรววิทยา
- สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542). ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน. ภาควิชาจิตวิทยาและแนะแนว. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

- สุรศักดิ์ สงวนพงษ์. (2538). *คู่มืออินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- เสาวคนธ์ คงสุข. (2544). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์ จำกัด.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542) *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2525). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ. (2537). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2544). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- อำไพ พรประเสริฐกุล. (2540). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

Evan, Joel R. & Berman Barry. (1995). *Principle of marketing*. 3th ed. New Jersey : Prentice Hall.

Goldhaber, G.M. (1979). *Organization Communication*. Dubeque Iowa : WM.C Brown.

Hilard, Ernest R. (1962). *Introduction to psychology*. 3rd ed. Newyork. Harcourt, Brance & World.

Hornby, A.S. Gatenby , E.V. and Wakefield, H. (1968). *The Advanced Learner's Dictionary of Current English*. 2nd ed. London : Oxford University Press.

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002,2000,1998). *Management Information Systems*. 7th ed. Prentice-Hall. Inc.

Kolasa, B.J. (1969). *Introduction to behavior Science for business*. New York : John Willey & Sons.

Kotler , Phillip. (1997). *Marketing Management*. 9th ed. Singapore : Prentice Hall.

Rue, Leslie W. and Lloyd L. Byars. *Management : Skill and Application*. 9th ed. North America : McGraw-Hill Inc,. 2000.

Weihrich, 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

ชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นและพฤติกรรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต(Jasminenet) ของพนักงาน กลุ่มบริษัท จัสมิน โดยคาดว่าผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ ต่อไป

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกหัวข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ และขอขอบคุณอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 26 ปี

() 26 ปี – 30 ปี

() 31 ปี – 35 ปี

() 36 ปี – 40 ปี

() 41 ปี – 45 ปี

() ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งงาน

() ระดับปฏิบัติการ

() ระดับหัวหน้างาน (Supervisor หรือ ผู้ช่วยผู้จัดการ)

() ระดับบริหาร (ผู้จัดการ ขึ้นไป)

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน(อายุงาน)

() น้อยกว่า 5 ปี

() 5 – 10 ปี

() มากกว่า 10 ปี

6. สายวิชาชีพในการทำงาน

() บัญชี / การเงิน

() การขาย / การตลาด

() IT

() วิศวกรรม

() กฎหมาย

() อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต (Jasminenet)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและกาเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด

ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
2.1 ด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต (Jasminenet) โดยรวม					
1. ระบบตอบสนองการทำงาน หรือแสดงผลได้รวดเร็ว					
2. สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (ระบบเสถียรภาพ)					
3. มีบริการหลากหลาย (เช่น แสดงข่าวสาร เสนอความคิดเห็น ฯลฯ)					
4. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานหรือให้บริการมากเพียงพอ					
2.2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบอินทราเน็ต(Jasminenet) โดยรวม					
1. ได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานมาก					
2. ประหยัดเวลาหรือลดเวลาทำงานได้มาก					
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน หรือติดต่อสื่อสารได้มาก					
4. เกิดทักษะในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์					
2.3 ด้านบริการต่าง ๆ ในระบบอินทราเน็ต (Jasminenet)					
1. ระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval)					
(ได้แก่ ระบบการลา ระบบขั้แจ้งการไม่ได้รับบัตร การขออนุมัติฝึกอบรม การขออนุมัติปฏิบัติงานนอกสถานที่)					
- การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
- มีสีสันสวยงาม น่าใช้					
- ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ สูง					
- ลดเวลาในการทำงานได้มาก					
- ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก					
- สามารถลดความผิดพลาดได้มาก					
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)					
(ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานหรือหน่วยงาน ข้อมูลระเบียบบริษัท ข้อมูลฝึกอบรมภายใน)					
- การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
- มีสีสันสวย น่าใช้					
- ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ สูง					
- ข้อมูลมีความทันสมัย มีการปรับปรุงอยู่เสมอ					
- มีข้อมูลมากเพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงาน					
- ช่วยประหยัดเวลาได้มาก					

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) (บริการที่ให้พนักงานแสดงความคิดเห็นบนอินทราเน็ต)					
- การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
- มีสีสันสวย น่าใช้					
- ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็น					
- องค์กรหรือบริษัทได้รับประโยชน์มาก					
- ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น					
4. การประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ (Headline News) (บริการแสดงข่าว ประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ บนอินทราเน็ต)					
- การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
- มีสีสันสวย น่าใช้					
- ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์					
- มีการนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ					
- เป็นแหล่งติดตามข่าวสารในองค์กรได้ดี (เมื่อเทียบกับวิธีอื่น)					
5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) (บริการเรียกดูข่าวสารหรือเอกสารเกี่ยวกับความรู้ในด้านต่าง ๆ บนอินทราเน็ต)					
- การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
- มีสีสันสวย น่าใช้					
- ข้อมูลมีมากเพียงพอ					
- ใช้เป็นแหล่งหาความรู้ได้ดี					
- ข้อมูลมีเนื้อหาเหมาะสม					
- สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต (Jasminenet)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและกาเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด

พฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต	ระดับการใช้งาน				
	บ่อยครั้ง มาก	บ่อยครั้ง	น้อยครั้ง	น้อยครั้ง มาก	ไม่ใช้เลย
3.1 ความถี่ในการใช้งานบริการด้านต่าง ๆ (บริการด้านต่าง ๆ จากส่วนที่ 2 หัวข้อ 2.3)					
1. ระบบอนุมัติ (Online Approval)					
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory)					
3. กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board)					
4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Headline News)					
5. ศูนย์ความรู้ (Knowledge Center)					

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมายถูก (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

3.2 ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้งานมากที่สุด

- () ก่อนเวลางาน () หลังเลิกงาน
() ระหว่างเวลางาน () ไม่นั่นเอง
() พักเที่ยง

3.3 ท่านใช้ระบบอินทราเน็ตจากที่ไหนมากที่สุด

- () เครื่องบนโต๊ะทำงานของท่านเอง
() เครื่องส่วนกลางของแผนก หรือฝ่าย
() เครื่องของเพื่อนร่วมงาน
() อื่นๆ โปรดระบุ

3.4 ท่านได้ทราบถึงการใช้งานระบบอินทราเน็ตจากแหล่งใด

- () จากการปฐมนิเทศพนักงาน (Orientation) () จากเพื่อนร่วมงาน
() จากการประชาสัมพันธ์ในบริษัท () อื่นๆ โปรดระบุ
.....
() จากหน่วยงานทสังกัด

3.5 ท่านได้รับการอบรมหรือสอนการใช้งานจากแหล่งใดมากที่สุด

- () จากหัวหน้างาน
() จากเพื่อนร่วมงาน
() เรียนรู้ด้วยตนเอง
() อื่นๆ โปรดระบุ

3.6 ท่านคิดว่า ระบบอินทราเน็ตของบริษัท ควรมีการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขในเรื่องใดบ้าง โปรดแนะนำ

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญและรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นายประทีป ศิริธนาสวัสดิ์
วันเดือนปีเกิด	14 พฤษภาคม 2514
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	119/294 หมู่บ้านสินธานีวิลล่า ถนนสุขาภิบาล 1 แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพฯ 10240
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัย รังสิต
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ