

ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษานาการแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
นิตยา สรรพลิขิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2553

ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษานาการแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์

ของ

นิตยา สรรพลิขิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษานาการแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ
ของ
นิตยา สรรพลิขิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2553

นิตยา สรรพลีขิต. (2553). *ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์และพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์และพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติทดสอบไค-สแควร์

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ชำนาญงาน และมีอายุงานในธนาคาร 21-25 ปี
2. พนักงานได้รับประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และด้านการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว
3. พนักงานมีจำนวนการใช้งานมากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ใช้งาน 08.01 – 12.00 น. มีระยะเวลาในการใช้น้อยกว่า 1 ชม.ต่อครั้ง ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย คือ ด้านข่าวสารความรู้ และการติดต่อกับสายวางแผน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. ความถี่ในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงานในธนาคาร และประโยชน์ของระบบด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และด้านการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว
2. ช่วงเวลาที่ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประโยชน์ของระบบด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และด้านการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว
3. ระยะเวลาที่ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงานในธนาคาร และประโยชน์ของระบบด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และด้านการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว
4. หน่วยงานที่ติดต่อ มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในธนาคาร และประโยชน์ของระบบด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้

ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

5. ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประโยชน์ของระบบด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

DEMOGRAPHY, ELEMENTS OF BENEFITS, AND BEHAVIOR TOWARD INTRANET
COMMUNICATION : A CASE OF BANK OF THAILAND

AN ABSTRACT
BY
NITTAYA SAPPALIKIT

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

March 2010

Nittaya Sappalikit. (2010). *Demography, elements of benefits, and behavior toward intranet communication: A case of Bank of Thailand*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to study demography, elements of benefits, and behavior toward intranet communication: A case of Bank of Thailand. The Sample was consisted of 400 employees of Bank of Thailand. The data were collected through the intranet by using the questionnaire as the tool. Data were analyzed by means of Percentage, Mean and Standard Deviation. Hypotheses were tested by the method of Chi-Square test.

Results of the research are as follows.

1. Most of the employees are female, between 41-45 years old, earned a bachelor degree, work in the senior officer level, with 21-25 years of work experience.
2. Employees perceived that they can benefit from the intranet at high level. These benefits include work manual, self-improvement, information accessibility, convenient and easy usage, and speed of communication.
3. Employees use intranet less than 1 hour each time; more than 11 times per week during 8.01-12.00 O'clock, Most of them often use intranet to access Information and to contact Strategic Capabilities Group.

Results of the hypotheses testing at the statistical significance level of 0.05 are as follows:

1. The Frequency of use has relationships with age, education, work position, work experience and benefits in terms of work manual, self-improvement, information accessibility, convenient and easy usage and speed of communication.
2. The Period of use has relationships with gender, age, education, work position and benefits in terms of work manual, self-improvement, information accessibility, convenient and easy usage and speed of communication.
3. The Duration of use has relationships with education, work position, work experience and benefits in terms of self-improvement, information accessibility, convenient and easy usage and speed of communication.

4. The point of Contact has relationships with gender, age, education, work experience and benefits in terms of work manual, self-improvement, information accessibility, convenient and easy usage and speed of communication.

5. Information Usage has relationships with gender, age, education, work position and benefits in terms of work manual, self-improvement, information accessibility, convenient and easy usage and speed of communication.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรม
สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษานาการแห่งประเทศไทย ของ นิตยา สรรพลิขิต
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ สันติ เต็มประเสริฐสกุล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่.....เดือน มีนาคม พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ากรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล และอาจารย์สันติ เต็มประเสริฐสกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูด้วยความรัก อบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เติบโตมาเป็นคนดี และมอบโอกาสการศึกษาให้มีวิชาความรู้ติดตัวมาจนปัจจุบัน นอกจากนั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA รุ่น 10 ที่เป็นกำลังใจ คอยห่วงใยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และช่วยผลักดันจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

นิตยา สรรพลิขิต

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร.....	12
แนวคิดด้านประชากรศาสตร์.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	31
ภาพรวมธนาคารแห่งประเทศไทย.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	111
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	111
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	113
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	116
อภิปรายผล	121
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	127
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	129
บรรณานุกรม.....	130
ภาคผนวก.....	134
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	135
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม	141
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	143
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	145

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากร การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน.....	39
2 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	40
3 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....	48
4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่.....	50
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน.....	52
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้.....	53
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการได้รับทราบข่าวสาร.....	54
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน.....	55
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว.....	56
10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	57
11 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	60
12 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	61
13 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	62
14 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	63
15 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	64
16 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	66
18 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	67
19 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	68
20 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	69
21 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	70
22 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	71
23 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	72
24 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	73
25 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	74
26 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	75
27 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	76
28 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	77
29 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	78
30 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	รายงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	80
32	รายงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	81
33	รายงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	82
34	รายงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	83
35	รายงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	84
36	ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	85
37	ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	86
38	ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	87
39	ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	88
40	ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	89
41	ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรู้และพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	90
42	ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรู้และพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	91
43	ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรู้และพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	92
44	ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรู้และพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	93

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้และพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	94
46 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารและพฤติกรรมสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	95
47 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารและพฤติกรรมสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	96
48 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารและพฤติกรรมสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	97
49 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารและพฤติกรรมสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	98
50 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารและพฤติกรรมสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	99
51 ประโยชน์ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานและพฤติกรรม สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	100
52 ประโยชน์ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานและพฤติกรรม สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	101
53 ประโยชน์ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานและพฤติกรรม สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	102
54 ประโยชน์ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานและพฤติกรรม สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	103
55 ประโยชน์ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานและพฤติกรรม สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	104
56 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและพฤติกรรม สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน.....	105
57 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและพฤติกรรม สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน.....	106
58 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและพฤติกรรม สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	107

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
59 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและพฤติกรรมกร สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ.....	108
60 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและพฤติกรรมกร สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย.....	109
61 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนตัวกับพฤติกรรมกรสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	110
62 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานองค์ประกอบด้านประโยชน์กับพฤติกรรมกร สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	110
63 จำนวนประชากร การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน.....	113

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภาพแสดงทิศทางการเสริมแรง.....	15
2 แผนภาพส่วนประกอบที่สำคัญของอินทราเน็ต.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันที่เป็นกลไกสำคัญของระบบการเงินของประเทศ ที่สนับสนุนการบริหารนโยบายเศรษฐกิจอันมุ่งส่งเสริมให้ฐานเศรษฐกิจของประเทศแข็งแกร่งและขยายตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินนโยบายการเงิน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันต่อวิกฤติเศรษฐกิจ กระจายความเจริญและสร้างความเป็นธรรม ดูแลสภาพคล่องและรักษาเสถียรภาพด้านราคาและอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม สร้างความเข้มแข็งและระบบระบวงษ์ภัยของภาคการเงิน ปรับปรุงการกำกับดูแลสถาบันการเงินให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส และปรับปรุงบทบาทของภาคการเงินในการกระจายความเจริญและความเป็นธรรม ตลอดจนเพิ่มบทบาทของตลาดทุน เพื่อกระตุ้นการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและเป็นทางเลือกของแหล่งระดมทุนของประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2535).

ธนาคารแห่งประเทศไทย จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการปรุงแต่งหรือประมวลผลให้อยู่ในรูปที่เหมาะสม สามารถส่งไปถึงผู้ใช้ที่ต้องการอย่างเหมาะสมและในเวลาที่เหมาะสม โดยระบบสารสนเทศที่ประกอบไปด้วยการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทำงานประสานกัน เพื่อจัดทำข้อมูลข่าวสารสำหรับตอบสนองและสนับสนุนการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน การจัดการ และการตัดสินใจขององค์กร

อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นอีกสื่อหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหลายๆ รูปแบบอย่างแพร่หลายไปสู่ผู้บริโภคหลายกลุ่มเป้าหมายในสังคมและหลายสาขาอาชีพ เป็นบริการข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณะ ซึ่งลักษณะพิเศษของอินเทอร์เน็ตนั้นนับเป็นช่องทางสมัยใหม่สำหรับการสื่อสาร เป็นสื่อที่ผู้รับสารสามารถสืบค้น หรือ แสวงหาข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ไร้ขอบเขต ตามความสนใจของผู้ใช้ โดยมีลักษณะโต้ตอบแบบการสื่อสารสองทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการศึกษา มีพฤติกรรมที่แสวงหาข้อมูลทันต่อเหตุการณ์ โดยเทคโนโลยีและการสร้างข้อมูลสามารถจัดทำได้เอง อีกทั้งมีราคาไม่แพงนัก ลักษณะการสื่อสารผ่านเว็บ (Web) และเว็บไซต์ (Website) จึงเป็นลักษณะการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ โดยการสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) และการสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เนื่องจากการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ เป็นการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารโดยทันที (Interactive) ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสลับสถานภาพกันได้ คือ ผู้ส่งสารสามารถเปลี่ยนเป็นผู้รับสารและผู้รับสารสามารถเปลี่ยนเป็นผู้ส่งสารได้ จากคุณสมบัติเหล่านี้ได้ดังต่อไปนี้

ให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง การเผยแพร่ข้อมูลปรากฏในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะของการโฆษณาเพื่อขายสินค้า ขยายบริการ สร้างภาพลักษณ์องค์กร และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น

จากความสำคัญและประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้องค์กรที่มีความสำคัญระดับประเทศ อย่างเช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของสื่ออินเทอร์เน็ตในการเป็นช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่จะสามารถทำให้เกิดเสถียรภาพทางเศรษฐกิจได้ ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้สร้างเว็บไซต์ขององค์กรขึ้น เพื่อให้บริการสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการเงินเพื่อให้ผู้ใช้บริการเว็บไซต์รับรู้ ตลอดจนเกิดความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการสืบค้น และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติการกิจของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป อีกทั้งผู้ใช้บริการยังสามารถตรวจสอบการให้ข้อมูลข่าวสารได้โดยง่ายอีกวิธีหนึ่งด้วย

การสื่อสารผ่านเครือข่ายของธนาคารแห่งประเทศไทย เรียกว่า ระบบสมาร์ต ออฟฟิส (Smart Office) เป็นระบบการรับส่งและสืบค้นข้อมูลข่าวสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถสื่อสารกับภายนอกได้เหมือนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป และได้มีการปรับปรุงระบบให้สามารถใช้สื่อสารเฉพาะภายในธนาคารแห่งประเทศไทย ลักษณะเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) ที่คนนอกไม่สามารถเข้าไปใช้ได้ โดยระบบสมาร์ตออฟฟิส ประกอบด้วยการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ผ่านทางบอทเมล (BOT-Mail) แทนการรับส่งข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในรูปแบบกระดาษ (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. 2540).

จากการวิจัยในหัวข้อเรื่อง ลักษณะบุคคล องค์กรประกอบด้านประโยชน์และพฤติกรรม การสื่อสาร นี้จะช่วยให้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย Intranet ได้แก่ ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน พัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ การได้รับทราบข่าวสาร มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เพื่อจะได้นำผลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้งานและพนักงานในองค์กร ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความสำคัญของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในเรื่อง ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ทราบว่าพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกันมากน้อยเพียงใด มีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานใดบ้างรวมทั้งองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับใดและสามารถนำประโยชน์ที่ได้รับมาใช้ในการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมในการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

จำนวน 3,880 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane. 1970: 580-581) ได้กลุ่มตัวอย่างตัวอย่างทั้งสิ้น 363 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีก 10% เท่ากับ รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 26 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 - 45 ปี

1.1.2.6 46 - 50 ปี

1.1.2.7 มากกว่า 50 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 พนักงานบริการ

1.1.4.2 พนักงานปฏิบัติการ

1.1.4.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

1.1.4.4 เจ้าหน้าที่

1.1.4.5 เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน

1.1.4.6 ผู้บริหารที่มขึ้นไป

1.1.5 อายุงานในธนาคาร

1.1.5.1 ต่ำกว่า 6 ปี

1.1.5.2 6 - 10 ปี

1.1.5.3 11 - 15 ปี

1.1.5.4 16 - 20 ปี

1.1.5.5 21 - 25 ปี

1.1.5.6 26 - 30 ปี

1.1.5.7 มากกว่า 30 ปี

1.2 องค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่

1.2.1 ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน

1.2.1.1 ข้อมูลมีความถูกต้อง

1.2.1.2 สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว

1.2.1.3 สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

1.2.1.4 ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน

1.2.1.5 ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

- 1.2.1.6 ลดเวลาในการสอนงาน
- 1.2.2 พัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้
 - 1.2.2.1 พนักงานได้เรียนรู้อย่างสะดวกและคล่องตัวยิ่งขึ้น จากการเรียนในระบบ e-Learning
 - 1.2.2.2 ได้รับความรู้และทักษะในภาษาอังกฤษมากขึ้น จากการเรียนผ่านทาง e-mail
 - 1.2.2.3 ได้ทราบเทคนิคและขั้นตอนการใช้งานคอมพิวเตอร์จาก Web ศูนย์การเรียนรู้
 - 1.2.2.4 ได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน จากการเข้าไปใช้งานใน BOT-Blog
- 1.2.3 การได้รับทราบข่าวสาร
 - 1.2.3.1 ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่ได้รับมีความทันต่อเหตุการณ์
 - 1.2.3.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถเผยแพร่และส่งต่อถึงผู้อื่นได้
 - 1.2.3.3 สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทางจาก mail, web,
 - 1.2.3.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ
- 1.2.4 มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน
 - 1.2.4.1 สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่าย
 - 1.2.4.2 สามารถเชื่อมต่อได้จากระบบคอมพิวเตอร์ทุกชนิด
 - 1.2.4.3 สามารถสื่อสารข้อมูลที่เป็นข้อความ รูปภาพ และเสียงได้
 - 1.2.4.4 ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวสูง
- 1.2.5 ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว
 - 1.2.5.1 สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว
 - 1.2.5.2 ทำให้สมาชิกในทีมงานมีการประสานงานกันได้ทันทีอย่างต่อเนื่อง
 - 1.2.5.3 ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน
 - 1.2.5.4 สามารถติดตามข้อมูลงานที่ต้องการจากสายงานต่างๆ ได้รวดเร็ว
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่
 - 2.1 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่
 - 2.1.1 ความถี่การใช้งาน
 - 2.1.1.1 น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์
 - 2.1.1.2 6 - 10 ครั้งต่อสัปดาห์
 - 2.1.1.3 มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์
 - 2.1.2 ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้งานบ่อยที่สุด
 - 2.1.2.1 ก่อนเวลา 08.01 น.
 - 2.1.2.2 08.01 – 12.00 น.
 - 2.1.2.3 12.01 – 13.00 น.

2.1.2.4 13.01 – 17.00 น.

2.1.2.5 หลังเวลา 17.00 น.

2.1.3 ระยะเวลาการใช้งาน

2.1.3.1 น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง

2.1.3.2 1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง

2.1.3.3 มากกว่า 2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง

2.1.3.4 มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง

2.1.4 หน่วยงานที่ติดต่อ

2.1.4.1 สายนโยบายการเงิน

2.1.4.2 สายตลาดการเงิน

2.1.4.3 สายนโยบายสถาบันการเงิน

2.1.4.4 สายกำกับสถาบันการเงิน

2.1.4.5 สายจัดการกองทุน

2.1.4.6 สายระบบข้อสนเทศ

2.1.4.7 สายช่วยงานบริหาร

2.1.4.8 สายวางแผน

2.1.4.9 สายปฏิบัติการ

2.1.4.10 สายออกบัตรธนาคาร

2.1.5 ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

2.1.5.1 ด้านข่าวสารความรู้

2.1.5.2 ด้านข่าวสารจากส่วนงาน

2.1.5.3 ด้านเศรษฐกิจการเงิน

2.1.5.4 ด้านกิจกรรมพนักงาน

2.1.5.5 ด้านการให้บริการต่างๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่

1.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีการสื่อสาร โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

1.2 อายุ หมายถึง ช่วงอายุของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีการสื่อสาร โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มี 7 ช่วง

- 1.2.1 ต่ำกว่า 26 ปี
- 1.2.2 26 - 30 ปี
- 1.2.3 31 - 35 ปี
- 1.2.4 36 - 40 ปี
- 1.2.5 41 - 45 ปี
- 1.2.6 46 - 50 ปี
- 1.2.7 มากกว่า 50 ปี

1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษา ของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีการสื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีระดับการศึกษา แบ่งได้เป็น 4 ระดับ

- 1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 1.3.2 ปริญญาตรี
- 1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งงานในองค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีการสื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีระดับตำแหน่งงาน แบ่งได้เป็น 6 ระดับ

- 1.4.1 พนักงานบริการ พนักงานระดับชั้น 1-2 (พนักงานบริการ)
- 1.4.2 พนักงานปฏิบัติการ พนักงานระดับชั้น 3 (พนักงาน รปภ.)
- 1.4.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ พนักงานระดับชั้น 4 (สารบรรณ)
- 1.4.4 เจ้าหน้าที่ พนักงานระดับชั้น 4 (ผู้วิเคราะห์)
- 1.4.5 เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน พนักงานระดับชั้น 5 (ผู้วิเคราะห์อาวุโส)
- 1.4.6 ผู้บริหารทีมขึ้นไป พนักงานระดับชั้น 6 – 12
(ตั้งแต่ผู้บริหารทีม จนถึงผู้ว่าการ)

1.5 อายุงานในธนาคาร หมายถึง อายุการทำงานตั้งแต่เริ่มบรรจุเป็นพนักงานจนถึงปัจจุบันของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีการสื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. องค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.1 ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร หรือรายละเอียดซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาพ เสียง วิดีโอ และเอกสาร ที่ได้มีการจัดทำขึ้นแสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมและกระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการขององค์กร เช่น คู่มือ SAP, คู่มือการจัดเก็บเอกสาร (Document and Records Management) DRM เพื่อให้บุคลากรสามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วและเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งจะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ลดเวลาในการสอนงาน

2.2 พัฒนาค้นหาเองเพื่อให้มีความรอบรู้ หมายถึง พนักงานได้เรียนรู้อย่างสะดวกและคล่องตัวจากการเรียนในระบบ e-Learning และการมีความรู้ในภาษาอังกฤษมากขึ้นจากการเรียนผ่านทาง e-mail และได้ทราบเทคนิคและขั้นตอนการใช้งานคอมพิวเตอร์ จาก web ของศูนย์การเรียนรู้ และการได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันจากการใช้งาน BOT-BLOG

2.3 การได้รับทราบข่าวสาร หมายถึง ข่าวสารภายในองค์กรที่ได้รับมีความทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ และสามารถเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูล ส่งต่อบุคคลอื่นได้ และสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสาร ได้หลายช่องทางจาก mail, web, blog และ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ

2.4 มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน หมายถึง สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่าย รวมทั้งสามารถเชื่อมต่อได้จากระบบคอมพิวเตอร์ทุกชนิด และสามารถสื่อสารข้อมูลที่ประกอบด้วยข้อความ ภาพ และเสียงได้ และทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวสูง

2.5 ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว หมายถึง สามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งช่วยทำให้สมาชิกในที่มงานมีการประสานงานกันได้ทันทีอย่างต่อเนื่อง และประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน และสามารถติดตามข้อมูลงานที่ต้องการจากสายงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

3. พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.1 ความถี่การใช้งาน หมายถึง จำนวนครั้งในการใช้งานใน 1 สัปดาห์

- 3.1.1 น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์
- 3.1.2 6 - 10 ครั้งต่อสัปดาห์
- 3.1.3 มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์

3.2 ช่วงเวลาการใช้งาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่เข้ามาใช้งาน

- 3.2.1 ก่อนเวลา 08.01 น.
- 3.2.2 08.01 – 12.00 น.
- 3.2.3 12.01 – 13.00 น.
- 3.2.4 13.01 – 17.00 น.
- 3.2.5 หลังเวลา 17.00 น.

3.3 ระยะเวลาการใช้งาน หมายถึง จำนวนระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง

- 3.3.1 น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง
- 3.3.2 1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง
- 3.3.3 มากกว่า 2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง
- 3.3.4 มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง

3.4 หน่วยงานที่ติดต่อ หมายถึง หน่วยงานภายในองค์กรของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งหมด 10 สายงาน ที่มีการสื่อสารกันภายในองค์กร

- 3.4.1 สายนโยบายการเงิน

- 3.4.2 สายตลาดการเงิน
- 3.4.3 สายนโยบายสถาบันการเงิน
- 3.4.4 สายกำกับสถาบันการเงิน
- 3.4.5 สายจัดการกองทุน
- 3.4.6 สายระบบข้อสนเทศ
- 3.4.7 สายช่วยงานบริหาร
- 3.4.8 สายวางแผน
- 3.4.9 สายปฏิบัติการ
- 3.4.10 สายออกบัตรธนาคาร

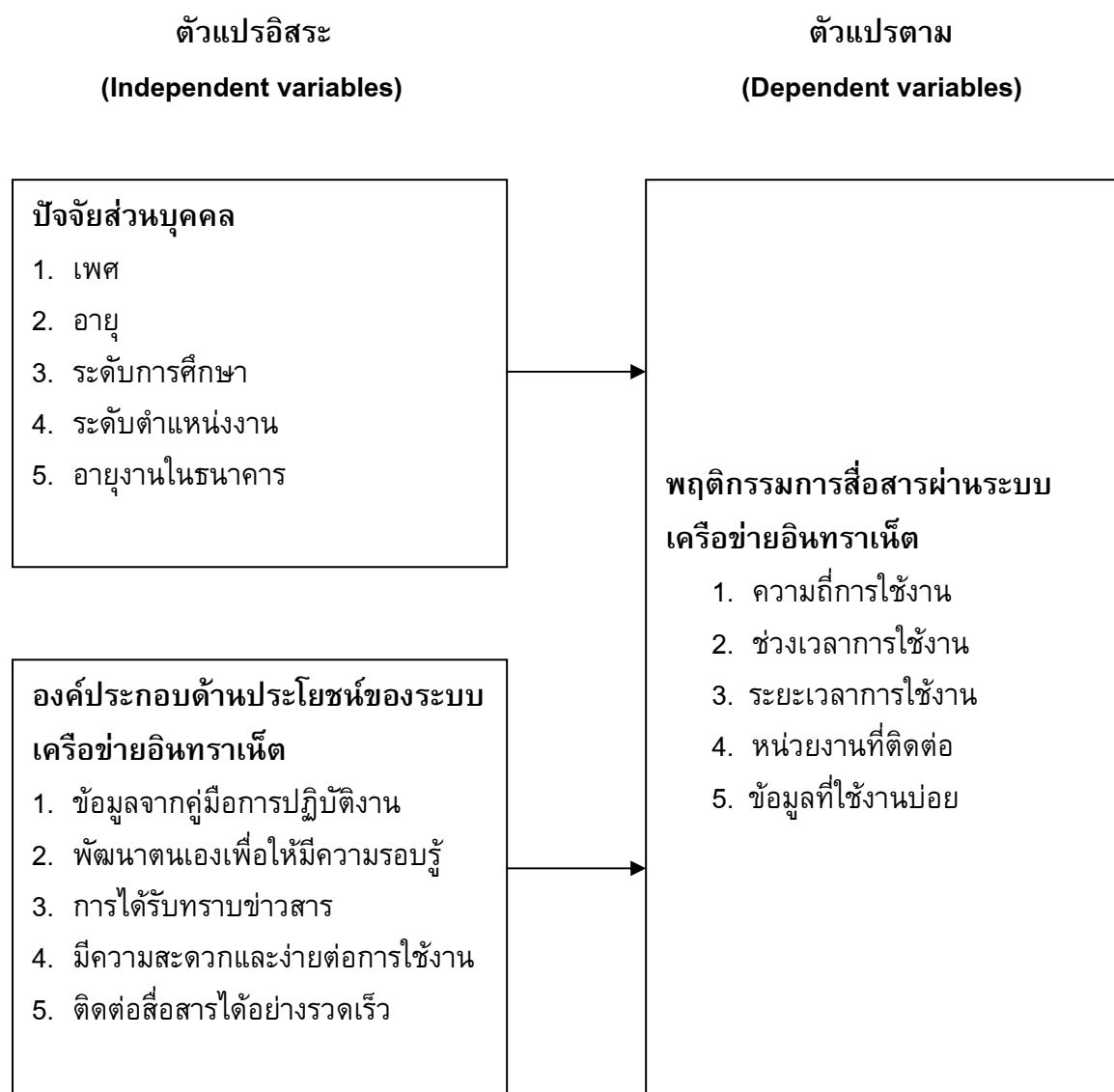
3.5 ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย หมายถึง ข้อมูลที่พนักงานสามารถเข้าไปใช้งานหรือสามารถเรียกดูได้

- 3.5.1 ด้านข่าวสารความรู้
- 3.5.2 ด้านข่าวสารจากส่วนงาน
- 3.5.3 ด้านเศรษฐกิจการเงิน
- 3.5.4 ด้านกิจกรรมพนักงาน
- 3.5.5 ด้านการให้บริการต่างๆ

หมายเหตุ สำหรับหน่วยงานที่ติดต่อนั้น ในการทดสอบสมมติฐานได้ทำการจัดแบ่งและรวมกลุ่มสายงานที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัย คือ

1. สายนโยบายการเงิน สายตลาดการเงิน
2. สายนโยบายสถาบันการเงิน สายกำกับสถาบันการเงิน
3. สายจัดการกองทุนและสายช่วยงานบริหาร
4. สายระบบข้อสนเทศ
5. สายวางแผน
6. สายปฏิบัติการ
7. สายออกบัตรธนาคาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
4. ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. อายุงานในธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
6. ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
7. ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
8. ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
9. ประโยชน์ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
10. ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสาร
2. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. ภาพรวมธนาคารแห่งประเทศไทย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสาร

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2536: 5) พฤติกรรมสื่อสาร หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งสัญลักษณ์ที่มีลักษณะบ่งบอกว่าเป็นการสื่อความหมาย โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกันและกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งลักษณะของพฤติกรรมสื่อสารประกอบด้วยประเด็นหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ กล่าวคือ การแสดงออกซึ่งการติดต่อสื่อความหมายของมนุษย์ในสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เป็นปรากฏการณ์ที่ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด อีกทั้งไม่มีขอบเขตอย่างแน่ชัด ผู้ร่วมกระบวนการสื่อสารทั้งสองฝ่ายคือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ต่างสลับเปลี่ยนบทบาทสลับกันไปมาอัตโนมัติ ต่างฝ่ายต่างแสดงปฏิกิริยาตอบโต้และตอบสนองระหว่างกันและกันจนกระทั่งเกิดความเข้าใจร่วมกัน ดังนั้น กระบวนการของพฤติกรรมสื่อสารจึงเกิดขึ้นในลักษณะเป็นวงจรต่อเนื่องกันไปตลอดเวลา จนบางครั้งเราอาจไม่รู้สึกรู้สีกตัวหรือตระหนักว่าตนเองกำลังกระทำการกิจกรรมด้านการสื่อสารอยู่ สำหรับวงจรของกระบวนการพฤติกรรมสื่อสารประกอบด้วยพฤติกรรมด้านการเข้ารหัส พฤติกรรมการถ่ายทอดและการรับ พฤติกรรมการถอดรหัส และพฤติกรรมตีความหมาย

2. พฤติกรรมสื่อสารเป็นกระบวนการที่สัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยากระบวนการทางสังคมและกระบวนการทางวัฒนธรรม การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งกิจกรรมด้านการติดต่อสัมพันธ์กับมนุษย์ จึงเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนยากแก่การคาดหมายวิเคราะห์ ปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อระหว่างมนุษย์ มิได้เกิดจากพฤติกรรมตีความหมายเฉพาะเนื้อหาสาระของสารที่เป็นตัวกระตุ้นเท่านั้น แต่ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารจะสร้างหรือกำหนดความหมายตามลักษณะปัจจัยจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความทรงจำ ความหวัง ทศนคติ ความกลัว เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีแรงกระตุ้นจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ กรอบแห่งการดำรงชีวิตในสังคม ซึ่งหมายถึง ปทัสถาน จารีตประเพณี จรรยาบรรณ กฎหมาย วัฒนธรรม เป็นต้น ปัจจัย

ภายในและปัจจัยภายนอกตัวบุคคลเหล่านี้ล้วนเป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันการแสดงออกพฤติกรรม การสื่อสารของมนุษย์เป็นไปตามกรอบแห่งการเรียนรู้ การรับรู้ อารมณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เป็นต้น ทำให้ผลตอบสนองของพฤติกรรม การสื่อสาร เป็นไปตามลักษณะเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มสังคม ตัวอย่าง เช่น บางคนหรือบางกลุ่ม สังคมมีบุคลิกลักษณะพร้อมที่จะเปิดตัวในการติดต่อสื่อสาร ยอมรับข่าวสาร ความรู้ และ แนวคิด ใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีแนวโน้มที่พร้อมที่จะแพร่กระจายข่าวสารและถ่ายทอดไปสู่บุคคลอื่น แต่ในทางตรงกันข้ามบางคนหรือบางกลุ่มสังคม อาจมีลักษณะเฉื่อยชาต่อการติดต่อสื่อสาร ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะแนวคิดใหม่ ๆ ที่ขัดต่อความเชื่อหรือค่านิยมที่ยึดมั่นอยู่ดั้งเดิม บางครั้งพฤติกรรมสื่อสารจึงมีผลตอบสนองไปในทางที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้กระทำการ สื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย เป็นสาเหตุให้การติดต่อสื่อสารล้มเหลว ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ร่วมกระทำการสื่อสาร ไม่มีกรอบแห่งการอ้างอิงและประสบการณ์ร่วมกัน

3. พฤติกรรมสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกกระบวนการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการสื่อสารไม่ได้เกิดขึ้นในบรรยากาศที่ว่างเปล่าแต่เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขของสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมภายนอกกระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเมือง เศรษฐกิจ เป็นต้น ดังนั้น พฤติกรรมสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล จะเกิดขึ้นได้หรือไม่ ด้วยสาเหตุประการใด และมีผลในลักษณะใดบ้างนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยและความผันแปรของปัจจัยสภาพแวดล้อมหรือสภาพการณ์ภายนอกกระบวนการสื่อสารด้วยส่วนหนึ่ง ปัจจัยดังกล่าวนี้ เช่น ด้านสรีระ เวลา โอกาส ระยะทาง การเงิน เป็นต้น จึงมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการส่งเสริมหรือสกัดกั้นการกระทำการติดต่อสื่อสาร

4. พฤติกรรมสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากสัญชาตญาณและจากการเรียนรู้ทางสังคม กล่าวคือ คนเราทุกคนมีสัญชาตญาณที่ต้องการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมสื่อสารมาโดยกำเนิดตามธรรมชาติ นับตั้งแต่วินาทีแรกที่ลืมตาดูโลก เด็กทารกส่งเสียงร้องเพื่อเป็นการบอกกล่าวอะไรบางอย่าง เช่น หิว ง่วงนอน ปวดท้อง เป็นต้น ครั้งเมื่อเติบโตขึ้น เด็ก ๆ จะเริ่มเรียนรู้และจดจำแบบอย่างการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมสื่อสารจากแม่แบบทางสังคม เริ่มตั้งแต่บุคคลหรือกลุ่มของบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น บิดา มารดา ครูอาจารย์ เพื่อนฝูง เป็นต้น อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า โครงสร้างและส่วนประกอบของระบบสังคม ต่างมีส่วนในการเตรียมและกำหนดรูปแบบแห่งพฤติกรรมสื่อสาร เพื่อให้สมาชิกในสังคมได้เรียนรู้และถือเป็นแนวปฏิบัติสืบทอดกันไป เช่น การพนมมือไหว้ เพื่อแสดงความเคารพ ทักทาย หรือขอบคุณ เป็นต้น

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 55) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำหรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม การเกิดพฤติกรรมมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดความต้องการ (Needs) แล้วเกิดความตึงเครียด (Tension) และเกิดแรงกระตุ้น (Drive) แล้วยังได้รับอิทธิพลเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ (Learning) และกระบวนการความเข้าใจของผู้รับข่าวสาร

มุกดา สุขสมาน (2528 : 81) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม เป็นการกระทำหรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิต ที่มีต่อสภาพแวดล้อม เพื่อการอยู่รอดของชีวิตเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของ

มนุษย์ ยังเกิดความต้องการทางด้านจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการเหล่านี้ เนื่องมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เอง

ทฤษฎีเสริมแรง

รูและบียาร์ส (Rue; Byars. 2000: 450) ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theories) หรือ การปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่า ผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอดีต หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้น หรือกระบวนการพฤติกรรมของคนซึ่งเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต B.F. Skinner นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) ซึ่งคิดว่าแต่ละบุคคลได้รับการจูงใจ โดยการออกแบบที่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน การกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement)

กฎของผลกระทบ (Law of Effect) เป็นทฤษฎีที่กำหนดโดย Edward Thorndike ในปี ค.ศ.1911 ระบุว่าพฤติกรรมกำหนดตามผลลัพธ์เชิงบวก (ที่พอใจ) ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมซ้ำ

แบทแมนและสเนล (Bateman; Snell. 1999: G-3) การเกิดพฤติกรรมซ้ำ ซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจในผลลัพธ์ แต่ถ้าผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจ เขาก็จะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิม Skinner และผู้ร่วมงานได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานที่ดีควรยกย่อง วิเคราะห์สถานการณ์การปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาสาเหตุซึ่งแรงงานมีปฏิบัติ และกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อขจัดปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน การปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและการยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่ดี

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 ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การสรรเสริญพนักงานเมื่อทำงานเสร็จตามกำหนด การที่พนักงานได้รับการชมเชย ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอนาคต
2. การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยง (Avoidance Learning) หรือการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement) เป็นการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ

เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น ลูกน้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเพราะไม่ต้องการถูกเจ้านายตำหนิว่าทำงานล่าช้า ดังนั้นการเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาก็จะเกิดจากการที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น

3. การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจุดมุ่งหมายในการยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เป็นการลดการเสริมแรงที่มีผลด้านบวก ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือเป็นการปรามพฤติกรรมบางอย่าง โดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ ตัวอย่าง ผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลงและทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอาจใช้วิธีการเลิกขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดวิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง

4. การลงโทษ (Punishment) หมายถึง การปรับพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องภายใต้เงื่อนไขที่ว่าผลที่ตามมาด้านลบจะช่วยลดหรือยับยั้งพฤติกรรม เป็นการลดพฤติกรรม เนื่องจากได้รับผลลัพธ์ที่ไม่พึงพอใจ แม้ว่ารางวัลจะเป็นวิธีการที่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน แต่ผู้บริหารอาจใช้วิธีการที่ไม่ใช่พฤติกรรมส่วนตัวเข้ามาแทน เช่น การว่ากล่าวตักเตือน การลดอำนาจหน้าที่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2545 : 322-324)



ภาพประกอบ 1 แสดงทัศนะการเสริมแรง (Approach to Reinforcement)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด). หน้า 322 – 324.

องค์ประกอบของพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์ มีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้

1. เป้าหมาย หรือความมุ่งหมาย (Goal) คือ วัตถุประสงค์หรือความต้องการซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม เช่น ความต้องการมีหน้ามีตาในสังคม

2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ และความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ
3. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง ลู่ทางหรือโอกาส หรือเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นการพิจารณาเส้นทาง หรือสถานการณ์ เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดจะสนองความต้องการให้เป็นที่พอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) คือ การดำเนินการทำกิจกรรมตามที่ตัดสินใจเลือกสรร
6. ผลรับที่ตามมา (Consequence) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมนั้น ซึ่งอาจได้ผลตรงกันกับที่คาดไว้ (Confirm) หรือตรงข้ามกับที่คิดหวังไว้ (Contradict) ก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ จึงต้องกลับไปแปลความหมายใหม่ เพื่อเลือกวิธีที่ตอบสนองความต้องการได้ แต่เห็นว่าเป้าประสงค์นั้นมันเกินความสามารถ ก็ต้องยอมละเลิกความต้องการนั้นไปเสีย

ประเภทของพฤติกรรม

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

1. พิจารณาจากพฤติกรรมที่ปรากฏด้วยการสังเกต
 - 1.1 พฤติกรรมภายนอก (Overt) คือ พฤติกรรมที่ปรากฏเห็นชัดเจน
 - 1.2 พฤติกรรมภายใน (Covert) คือ พฤติกรรมที่ไม่ปรากฏให้สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน
2. พิจารณาจากแหล่งที่เกิดพฤติกรรม
 - 2.1 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะ (Unlearned) เป็นพฤติกรรมความพร้อมที่เกิดขึ้น โดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นตามเผ่าพันธุ์ และวงจรชีวิต
 - 2.2 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่มีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้น (Learned) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้
3. พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกของอินทรีย์
 - 3.1 พฤติกรรมทางกาย (Physiological Activities) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ด้วยแขนหรือขา การปรับเปลี่ยนอิริยาบถของร่างกาย การพยักหน้า การโคงตัว
 - 3.2 พฤติกรรมทางจิตใจ (Psychological Activities) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับความคิด ความเข้าใจ หรือเกิดอารมณ์ เป็นต้น
4. พิจารณาจากการทำงานของระบบประสาท
 - 4.1 พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และ

สั่งการด้วยสมอง จึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามที่ต้องการ

4.2 พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) เป็นพฤติกรรมการทำงานของระบบอินทรีย์ ที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น กิริยาสะท้อน สัญชาตญาณ และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

การตรวจวัดพฤติกรรม

การตรวจวัดพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากมีองค์ประกอบต่าง ๆ มากมายที่ต้องนำมาพิจารณา แต่อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาได้เสนอแนะการตรวจวัดพฤติกรรมไว้ ดังนี้

1. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้ระดับการเกิดพฤติกรรมที่ปรากฏเป็นเกณฑ์ในการวัด โดยการใช้การสังเกตพฤติกรรม และประเมินค่าของพฤติกรรม 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ความถี่ (Frequency) วัดออกมาเป็นจำนวนครั้งของการเกิดพฤติกรรม

1.2 ความเข้ม (Intensity) วัดออกมาเป็นความมากน้อยของพฤติกรรม

1.3 ความแอบแฝง (Latency) วัดออกมาเป็นพฤติกรรมที่เปิดเผย หรือปิดบัง

ข้อพิจารณา: พฤติกรรมที่รุนแรงจะเกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรมนั้นมีความถี่สูง มีความเข้มมากและมีการแอบแฝงการวัดพฤติกรรมนี้สามารถวัดได้ 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 พฤติกรรมที่ซับซ้อนไม่สามารถตรวจวัดได้ด้วยการสังเกตแต่เพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องใช้การตรวจวัดทางจิตวิทยา ซึ่งปัจจุบันได้มีการสร้างเครื่องมือในการตรวจวัดไว้หลายประเภท เช่น แบบทดสอบ วัสดุอุปกรณ์ในการทดสอบ ตลอดจนมีการจัดระเบียบ และวิธีการในการตรวจวัดอย่างมีระบบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral Determinants)

1. ความเชื่อ (Belief) หมายถึง การที่บุคคลคิดว่าการกระทำบางอย่าง หรือปรากฏการณ์บางอย่าง หรือสิ่งของบางอย่าง หรือคุณสมบัติของสิ่งของ หรือของบุคคลบางอย่างมีอยู่จริง หรือเกิดขึ้นจริง กล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึง อาจะดีในแง่ของข้อเท็จจริง คือ เขาคิดว่าข้อเท็จจริงเป็นเช่นนั้น ซึ่งความคิดนี้อาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นคือ ความเชื่อของเขา

2. ค่านิยม (Value) คือ แนวความคิดทั้งที่เห็นได้เด่นชัด และไม่เด่นชัด ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งเป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำการอันใดอันหนึ่งจากวิธีการที่มีอยู่หลายวิธี หรือเลือกเป้าหมายอันใดอันหนึ่ง

3. ทศคติ หรือเจตคติ (Attitude) ทศคติเป็นแนวโน้ม หรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทศคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกายต่างกันแต่ยังไม่ได้ออกกำลังทางกายเท่านั้นเอง ทศคติแม้เป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่ทศคติได้กำหนดเวลาที่แสดงพฤติกรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนด เวลา ปริมาณของพฤติกรรมนั้นเรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) ดังนั้น ทศคติจึงเป็นผู้วางแนว หรือทิศทางให้แรงจูงใจ และแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

4. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่บอกว่าคุณจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่งๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) มาอธิบายหลักของทฤษฎีนี้พบว่า คนหรือสัตว์ก็ทำตามถ้าพฤติกรรมได้นำมาซึ่งรางวัล (Reward of Reinforcement) สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่งๆ การจะอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างนั้นต้องมีแนวโน้มพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาส แต่ถ้าพฤติกรรมได้นำมาซึ่งการลงโทษ (Punishment) สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีกจากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พฤติกรรม เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกด้านร่างกายและจิตใจ (Mentally and Physically) และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ด้านลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคนก็คือ ความเชื่อ (Belief) ค่านิยม (Value) ทศคติหรือเจตคติ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) ส่วนกระบวนการอื่นๆ ทางสังคม ไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์ สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล และไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งอยู่ในสภาวะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต จึงนำปัจจัยในเรื่องพฤติกรรมที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) เป็นการศึกษาความแตกต่างอันเนื่องมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต ในด้านความถี่หรือปริมาณการใช้ระบบอินทราเน็ตมาเป็นตัวแปรที่ทำการศึกษาว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตอย่างไร

2. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

กาญจนา แก้วเทพ (2539: 302) แนวคิดด้านประชากรศาสตร์นี้เป็นแนวทฤษฎีที่เชื่อในหลักการของความเป็นเหตุเป็นผล โดยเชื่อว่าคนเราทำพฤติกรรมต่างๆ ตามแรงผลักดันจากภายนอก (Exogenous Factors) และพฤติกรรมส่วนใหญ่ของเราเป็นไปตามแบบฉบับที่สังคมวางไว้ เช่น คนรุ่นใหม่ควรจะทำพฤติกรรมอย่างไรและสังคมทั่วๆ ไปมักจะกำหนดให้บุคคลที่มีคุณสมบัติประชากรแตกต่างกันมีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้สื่อ และรับสารซึ่งเป็นพฤติกรรมทางสังคมอย่างหนึ่งก็เป็นไปตามหลักการดังกล่าว

ตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่นิยมนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อดังต่อไปนี้

1. เพศ (Sex) จากการวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องแสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายไว้ต่างกัน ส่งผลให้พฤติกรรมการสื่อสารของหญิงและชายต่างกันด้วย จากงานวิจัยทางนิเทศศาสตร์ยังชี้ให้เห็นว่า ผู้หญิงมักจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายกว่าผู้ชายและมักเผยแพร่ความคิดเห็นที่ได้รับการจูงใจให้ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะรับและส่งข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้น (Goldhabors Wilo; & Yates; อ้างอิงจาก สมควร เจริญสุข. 2539: 21)

2. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น

กาญจนา แก้วเทพ (2539: 302) ได้อธิบายว่า ปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไป เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิตของคนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่ เช่น เด็กเล็กต้องอยู่ในบ้าน วัยรุ่นอยู่กับกลุ่มเพื่อน หรือในโรงเรียน ผู้ใหญ่อยู่นอกบ้านหรือที่ทำงาน เป็นต้น แบบแผนการใช้เวลาเปลี่ยนไป เช่น เด็กเล็กจะเล่นและว่างเป็นหลัก ในขณะที่ผู้ใหญ่จะทำงานและมีเวลาว่างเป็นส่วนน้อย นอกจากนี้ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมก็จะเปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงในวัฏจักรชีวิต (Life cycle) ดังกล่าว มีผลต่อปริมาณการใช้สื่อ เช่น

- เด็กเล็กจะใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่และใช้เพื่อความบันเทิง
- วัยรุ่นจะใช้สื่อนอกบ้านและใช้สื่อพร้อมกลุ่ม และใช้สื่อเพื่อความบันเทิง
- ผู้ใหญ่จะใช้สื่อทั้งในและนอกบ้านแต่มีเป้าหมายการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ในการใช้งาน

มากกว่า

- คนชราจะหันมาใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่อีกครั้งหนึ่ง แต่จะใช้สื่อเพื่อฆ่าเวลาหรือเพื่อเป็นเพื่อนเป็นหลัก

3. การศึกษา (Education) นักวิชาการสื่อสารพบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับสารและการใช้สื่อ การศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป โดยคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสาร ทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป โดยคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากมีความรู้กว้างขวางในหลายๆเรื่อง และสามารถเข้าใจสารได้ดี จึงส่งผลให้คนที่มีการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) โดยดูจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว เป็นต้น เช่น คนที่มีฐานะดีอาศัยอยู่ในเมือง อาจมีโอกาที่จะเลือกใช้สื่อได้หลากหลายประเภทกว่าและบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ ตัวแปรรายได้จัดได้ว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล ดังนั้น การ

ศึกษาวิจัยที่ใช้แนวทฤษฎีประชากรศาสตร์ จึงมักมีตัวแปรรายได้ของบุคคลรวมอยู่ด้วยเสมอ เพื่อช่วยให้มองเห็นความสำคัญของฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม และพฤติกรรมของบุคคลชัดเจนขึ้น

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2534: 70-71) ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า รายได้เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลได้ดีเช่นเดียวกับกรณีตัวแปรการศึกษา เพราะเป็นตัวแปรที่มีบทบาทใกล้เคียงกัน และมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงมาก กล่าวคือ ผู้มีรายได้สูงนั้นมักมีการศึกษาสูง มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี จึงมักถูกผลักดันให้มีความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้หาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ การเปิดรับสื่อจึงจำเป็นสำหรับผู้รับสารกลุ่มนี้มากกว่ากลุ่มอื่น

3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

กาญจนา แก้วเทพ (2539: 91) ได้ให้ความหมายคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information – Technology) หมายถึง “การประสานคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ โทรคมนาคม และมนุษย์ให้เข้ามาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบหนึ่งที่มีความสมบูรณ์”

ฤทัยชนนี สิทธิชัย (2540: 8) ได้ให้ความหมายคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง “ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงาน ที่ได้อาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Software) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริหาร การดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การพัฒนา ด้านคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม”

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2539: 19) “เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีหลายกลุ่มร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยงหรือการจัดหา การวิเคราะห์ประมวลผล การจัดเก็บ การจัดการ การเผยแพร่ และการใช้สารสนเทศ (ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสารและข้อมูลดิบจนถึงความรู้วิชาการ) ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่างๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

เกรแฮม เทย์เลอร์ (สุกัญญา สุตบรรทัด. 2539: 1-2; อ้างอิงจาก Graham Taylor. 1995) ได้ให้ความหมายคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง แนวความคิด ระบบ วิธี เครื่องมือเครื่องใช้ทางการสื่อสาร หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล ค้นหา และเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารข้อมูล และโทรคมนาคม รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์สารสนเทศเหล่านั้นในงานสารสนเทศหรืองานบริการด้านอื่นๆ ซึ่งอาจจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology) หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งไมโครคอมพิวเตอร์ (Micro computer) มินิคอมพิวเตอร์ (Mini computer) และ

เวิร์กสเตชัน (Work station) ในการรับข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึกข้อมูลภายนอกและมีการแปลงเป็นสารสนเทศโดยผ่าน Input Devices ต่างๆ ได้แก่ แป้นพิมพ์ (Keyboard) ดิจิไทเซอร์ (Digitizer) สแกนเนอร์ (Scanner) กล้องถ่ายภาพดิจิทัล (Digital Photo) เครื่องถ่ายภาพสไลด์ดิจิทัล (Slide Maker) ดิจิตอลเซนเซอร์ (Digital Sensor) ผ่านเครื่องพิมพ์แบบต่างๆ หรือ จอภาพ LCD (Color Liquid Crystal Display Screen) หรือ HDTV (High-Definition TV) และเครื่องพลอตภาพ (Plotter)

2. เทคโนโลยีทางการสื่อสารคมนาคม (Telecommunication Technology) ได้แก่ เครื่องมือเพื่อการสื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ธรรมดา โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเซลลูลาร์ (Cellular Mobile Telephone) โทรศัพท์เคลื่อนที่ดิจิทัล (Digital Mobile Telephone) วิทยุโทรศัพท์ (Mobile Radio / Walky-Talky Mobile Radio) วิทยุติดตามตัว (Pager) เครื่องโทรสาร (Facsimile Machine / Fax) เครื่องโทรพิมพ์ / เทเล็กซ์ (Teletype / Telex)

3. เทคโนโลยีระบบสื่อสาร (Communication System Technology) หมายถึง ระบบการสื่อสารและเครือข่ายที่เป็นส่วนเชื่อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ดิจิทัล เครือข่ายประมวลผลรวม (Integrated Service Digital Network) ระบบสื่อสารเคเบิลใยแก้ว (Fiber Optic System) แฟกซ์โมเด็ม (Fax / Modem) รวมถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบแลน (LAN – Local Area Network) ระบบแวน (WAN -Wide Area Network) เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ความหมายของระบบสารสนเทศ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 25) ได้กล่าวถึงความหมายของ ระบบสารสนเทศ (Information System) ว่า เป็นระบบเทคนิคสังคม (Sociotechnical System) ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีซึ่งนำมาใช้ภายในสังคมหรือองค์การโดยมีบุคคลเป็นผู้จัดเตรียมระบบสารสนเทศ ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญที่สุดขององค์การเพราะหากมีการออกแบบระบบสารสนเทศไม่ถูกต้องมีความสลับซับซ้อนเกินกว่าความสามารถของบุคลากรที่จะทำงานได้ หรือขาดความร่วมมือในการทำงาน หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง จะทำให้เกิดความล้มเหลวของการใช้งานระบบสารสนเทศ

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

อำไพ พรประเสริฐกุล (2540: 9) ได้กล่าวถึงความหมายระบบสารสนเทศ คือการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากให้เหลือสารสนเทศจำนวนน้อย เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจระบบนี้ช่วยจัดการ

ข้อมูลที่ต้องการใช้ในระบบธุรกิจ ช่วยเก็บตัวเลขและข่าวสารเพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจและการตัดสินใจ

ชาวลิต ประภาวนนท์ (2541: 2) ได้กล่าวถึงความหมาย ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหาคนหรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูลเพื่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกค้า เจ้าของกิจการ ลูกค้า และบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร การประมวลผลของข้อมูลจะช่วงแบ่งภาระการทำงานและยังสามารถนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริการ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2544: 12) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศ ว่าเป็นระบบที่ทำการรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อไว้ใช้งาน แต่เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณจำนวนมากและมีความซับซ้อน จำเป็นต้องมีการแบ่งระบบออกเป็นระบบย่อยเพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการ ถึงแม้ว่าสารสนเทศไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมอไป แต่ในปัจจุบันนี้ก็มิอาจปฏิเสธการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้งานเนื่องจากเทคโนโลยีเหล่านี้สามารถทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต

โลกของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันได้นำระบบสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายระหว่างประเทศ เข้ามาประสานการทำงานร่วมกันในการสร้างโอกาสการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ สำหรับองค์กรทุกระดับ ระบบสารสนเทศในธุรกิจแบบใหม่ ช่วยให้องค์กรได้รับข่าวสารที่อยู่ไกลออกไป ช่วยเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ช่วยปรับโครงสร้างและขั้นตอนการทำงาน และอาจช่วยเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ยังได้เพิ่มขีดความสามารถให้โดดเด่นขึ้นไปอีก เมื่อสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ กลายเป็นโครงสร้างที่เรียกว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตการใช้งานกว้างขวาง และเป็นที่รู้จักมากที่สุดในโลกคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (The Internet) ในปัจจุบันมีการประมาณการว่ามีผู้ใช้ระบบเครือข่ายนี้มากกว่า 200 ประเทศจากทั่วโลก ระบบเครือข่ายนี้มีความยืดหยุ่นสูงมาก ผู้ใช้สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อหรือดึงออกจากระบบได้ตลอดเวลาที่ต้องการ แม้ว่าส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบจะเสียหาย ส่วนที่เหลือก็สามารถทำงานต่อไปได้

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้บริการที่มีประโยชน์มากอย่างหนึ่ง เรียกว่า โครข่ายโลก หรือ WWW (World Wide Web) โครข่ายโลก หมายถึงระบบที่มีมาตรฐานสากลในการเก็บรักษา การค้นหาใช้ รูปแบบและการแสดงผลข่าวสารบนระบบเครือข่าย ข่าวสารถูกเก็บรักษาและนำเสนอแสดงในรูปแบบของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็นหลายหน้าเรียกว่าหน้าข่าวสารหรือ Web Pages ข่าวสารแต่ละหน้าประกอบด้วย ข้อความ (Text) เสียง (Sound) รูปภาพ (Graphics) ภาพเคลื่อนไหว (Animation) และวิดีโอ (Video) แต่ละหน้าอาจมีการเชื่อมโยงทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronically Link) ไปยังข่าวสารที่เก็บอยู่ในหน้าอื่นได้โดยไม่จำกัดว่าหน้าที่เชื่อมโยงไปนั้น จะถูกเก็บอยู่ใน

คอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกันหรืออยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่อีกซีกโลกหนึ่ง วิธีการเรียกใช้การเชื่อมโยง ซึ่งผู้ใช้สามารถทำได้ง่ายหลายวิธี ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่กลายเป็นวิธีพื้นฐานสำหรับการเผยแพร่ข่าวในระบบสารสนเทศ

เลาดอน, เคนเนท และ เลาดอน, จินส์ (สัลยุทธิ์ สว่างวรรณ: 2545; อ้างอิงจาก Kenneth C. Laudon; Jane P. Laudon: 2002, 2000, 1998.) ให้ความหมายของ หน้าข่าวสาร หรือ Web Pages ทั้งหมดขององค์กรหนึ่ง เรียกว่า ที่ตั้งหน้าข่าวสารหรือ Web Site มักจะได้รับการดูแลโดยองค์กรผู้เป็นเจ้าของนั่นเอง หรืออาจจะจ้างให้บริษัทอื่นทำหน้าที่ดูแลแทนก็ได้ ผู้รับผิดชอบจะพยายามตกแต่งหน้าข่าวสารให้มีความสวยงามเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ที่เดินผ่านไปมา ข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านหน้าข่าวสารนี้ จัดเป็นการเผยแพร่แบบกระจายออกไปทั่วโลก โดยไม่การเจาะจงผู้รับ เช่นเดียวกับการโฆษณาผ่านสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์แต่มีขีดความสามารถในการรับข้อมูลกลับมาได้ด้วย ทำให้ผู้ใช้ซึ่งอาจเป็นลูกค้าหรือ พนักงานองค์กรนั้นสามารถส่งรายการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ หรือส่งข้อมูลที่ต้องการกลับไปยังองค์กรที่เป็นเจ้าของหน้าข่าวสารนั้นได้ทันที และทุกสถานที่ที่ต้องการ

ในอดีตความสามารถของเว็บได้ถูกนำไปใช้งานที่มีการโต้ตอบกัน (Interactive) เช่น การสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอัตโนมัติ (Telephony) การประชุมทางไกลแบบที่มีทั้งภาพและเสียง (Video conference) และการสื่อสารกันผ่านกลุ่มข่าว (Newsgroup) รวมไปถึงการพูดคุยกันแบบเรียลไทม์ (Chat) ซึ่งหัวข้อในการสนทนาก็มีตั้งแต่เรื่องของธุรกิจ เทคโนโลยี เกมส์ คอมพิวเตอร์ และอื่นๆ อีกมาก ทั้งในห้องสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นส่วนตัว หรือกึ่งส่วนตัว อย่างไรก็ตาม การใช้เว็บส่วนใหญ่ในปัจจุบันก็ยังคงเป็นไปเพื่อการกระจายข้อมูลออกไป โดยบุคคลทั่วไปหรือองค์กรก็อาจจัดทำเว็บไซต์เพื่อบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง เสนอข้อมูล บริการสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ให้กับผู้ที่สนใจ ซึ่ง E-Mail Address หรือแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกรอกข้อมูล ได้กลายเป็นของธรรมดาที่ปรากฏอยู่แทบทุกเว็บไซต์ รูปแบบใหม่ๆ ของการติดต่อกันผ่านเว็บที่เอื้อให้เกิดการประสานงานกันมากขึ้นก็จะค่อยๆ มาแทนที่สิ่งเหล่านั้น

การพัฒนามาตรฐานและซอฟต์แวร์บนอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาก้าวไกล โดยนำซอฟต์แวร์และมาตรฐานของอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรจึงเป็นอีกหนทางหนึ่ง หลายองค์กรได้สร้างเครือข่ายภายในองค์กรที่เรียกว่า แคมปัสเน็ตเวิร์ค (Campus Network) หรือเอ็นเตอร์ไพรส์ เน็ตเวิร์ค (Enterprise Network) โดยวางมาตรฐานเดียวกับมาตรฐานอินเทอร์เน็ต และนำซอฟต์แวร์ที่ประยุกต์บนอินเทอร์เน็ตมาใช้ เช่น การนำเว็บเบราว์เซอร์มาใช้ และมีการพัฒนาให้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูล โปรแกรมและทรัพยากรอื่นได้นำหลักทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการออกแบบประยุกต์เครือข่ายภายในนี้ จึงเป็นที่มาของการเรียกชื่อ “อินทราเน็ต” (Intranet)

แนวคิดเกี่ยวกับอินทราเน็ต

วาสนา สุขกระสานติ. (2540: 8-30) กล่าวว่า อินทราเน็ตหรือระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นระบบที่ได้การกล่าวขวัญถึงกันอย่างมากคู่กับอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน

องค์กรต่างๆ ได้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้อย่างแพร่หลายจนทำให้ระบบที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่ผู้ค้าต่างๆ มุ่งเข้ามาสู่กันมากที่สุด

วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. (2542: 108) ให้นิยามของคำว่า อินเทอร์เน็ตคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีแบบเปิดจากอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำงานร่วมกัน (Workgroup) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการทำงานต่างๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กรต่างๆ ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตด้วยจุดประสงค์ต่างๆ กัน เช่น อาจใช้เพื่อการส่งอีเมล การระดมความคิดภายในองค์กร การจัดตารางนัดหมายภายในองค์กร การดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลและเอกสารภายในองค์กร ประชุมทางวิดีโอและอื่นๆ อีกมากมาย

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

พินิจนทร์ ธนวัฒนเสถียรและกรภัทร์ สุทธิธารา. (2540: 144-145) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรต่างๆ ไว้ ดังนี้

1. เผยแพร่เอกสารสำคัญให้กับพนักงาน บริษัทสามารถเผยแพร่ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารให้กับพนักงานทราบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยนำไปใส่ไว้ในเว็บ ซึ่งพนักงานสามารถเปิดดูได้โดยบราวเซอร์ โดยตัวอย่างการเผยแพร่เอกสารในอินเทอร์เน็ต มีดังนี้

1.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ใช้อินเทอร์เน็ตในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เบอร์โทรศัพท์ภายใน นโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.2 ฝ่ายการตลาด ใช้อินเทอร์เน็ตในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการของบริษัท แนวทางการส่งเสริมการขายที่พนักงานสามารถค้นหาเพื่อดูข้อมูลล่าสุดได้

1.3 ฝ่ายการเงิน ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเผยแพร่เอกสารการเงิน โดยควบคุมให้บุคคลในบริษัทที่เกี่ยวข้องเปิดดูได้เท่านั้น

1.4 ฝ่ายอบรม สามารถนำเนื้อหาที่มีประโยชน์สำหรับการอบรมไว้ในอินเทอร์เน็ต

1.5 ฝ่ายสารสนเทศ สามารถนำเอกสารทางเทคนิค นโยบายการปฏิบัติงานเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตได้

2. ลดช่องว่างในการประสานงาน การประสานงานระหว่างพนักงานในบริษัทจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะสามารถนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ความคิดเห็นจากทีมงานและนำการตอบสนองที่ได้รับมาประมวลได้รวดเร็ว

รูปแบบการประสานงานด้วยอินเทอร์เน็ต จะทำให้สิ่งเหล่านี้เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- การสื่อสารความคืบหน้าของงานและการตามงาน
- การออกแบบสอบถามความคิดเห็นที่พนักงานสามารถป้อนข้อมูลกลับมาได้เลย
- การแก้ไขเอกสารระหว่างพนักงานที่เกี่ยวข้องในเวลาเดียวกัน
- การนัดประชุม

3. ติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ถ้าระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล พนักงานสามารถใช้ฐานข้อมูลของบริษัทได้อย่างสะดวก เพราะพนักงานสามารถใช้บราวเซอร์เพื่อค้นหาและสอบถามข้อมูล ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการในทันที

4. ใช้ได้กับคอมพิวเตอร์หลายรุ่น อินเทอร์เน็ตสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างรุ่นต่างแบบเช่นเดียวกับอินเทอร์เน็ต การติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร จึงทำได้โดยไม่ต้องเริ่มจากศูนย์ เพราะสามารถใช้กับระบบที่มีอยู่แล้วได้เลย

5. การกระจายข่าวสารให้กับพนักงาน บริษัทสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจุดรวบรวมข่าวสารสำคัญที่พนักงานในบริษัทสามารถเปิดอ่านได้ เช่น สารจากกรรมการผู้จัดการ สรุปยอดขายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท ทำให้พนักงานสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของบริษัท และมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นได้ตลอดเวลา

6. ย่นเวลาในการเรียนรู้ เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตใช้หลักการทำงานเดียวกับอินเทอร์เน็ต ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นมาก่อนแล้ว จึงไม่ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้อินเทอร์เน็ต ทำให้บริษัทไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน

7. ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

วาสนา สุขกระสานติ. (2540: 8-30) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้อินองค์กรต่างๆ คือ

1. ลดต้นทุนในการบริหารข่าวสารข้อมูล เนื่องจากการจัดเก็บข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรสามารถจัดเก็บอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่ายดาย ด้วยการใช้ภาษา HTML และใช้บราวเซอร์ในการอ่านเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการจัดพิมพ์เอกสารกระดาษ

2. ช่วยให้ติดต่อสื่อสารได้อย่างฉับไว ไม่ว่าบุคลากรจะอยู่ห่างกันคนละชั้นคนละตึก หรือคนละจังหวัด ด้วยการใช้เทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีการคุยติดต่อผ่านแฟ้มพิมพ์หรือแม้กระทั่งเทคโนโลยีประชุมทางไกล เป็นการช่วยลดการสูญเสียเวลาของบุคลากร ตลอดจนช่วยให้ทีมงานมีการประสานงานกันดีขึ้น

3. เสียค่าใช้จ่ายต่ำการติดตั้ง อินเทอร์เน็ตเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการติดตั้งซอฟต์แวร์การทำงานแบบกลุ่ม (Workgroup Software) มาก เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีแบบเปิดของอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้ซอฟต์แวร์ต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตซึ่งมีราคาไม่สูงนักหรือในงานบางส่วนอาจไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย เนื่องจากมีแชร์แวร์และฟรีแวร์อยู่มากมายในอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ หากองค์กรมีระบบเครือข่ายภายในอยู่แล้ว การติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมจะเสียค่าใช้จ่ายต่ำมาก เนื่องจากสามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่แล้วได้ทันทีตามคุณสมบัติการใช้งานข้ามระบบ (Cross Platform) ที่แตกต่างกันได้ของอินเทอร์เน็ต

4. เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีเปิด ทำให้องค์กรไม่ผูกติดอยู่กับผู้ค้ารายใดรายหนึ่ง จึงช่วยลดความเสี่ยงต่างๆ เช่น ผู้ค้าเลิกกิจการ ผู้ค้าเลิกการผลิตและสนับสนุน หรือผู้ค้าขึ้นราคา เป็นต้น รวมทั้งช่วยให้สามารถหาซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ที่จะมาช่วยในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องพึ่งอยู่กับผู้ผลิตเพียงรายเดียว

5. เตรียมความพร้อมขององค์กรที่จะเชื่อมเข้าสู่อินเทอร์เน็ตได้ทันที รวมทั้งเป็นการเตรียมความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตด้วย

องค์ประกอบของอินทราเน็ต

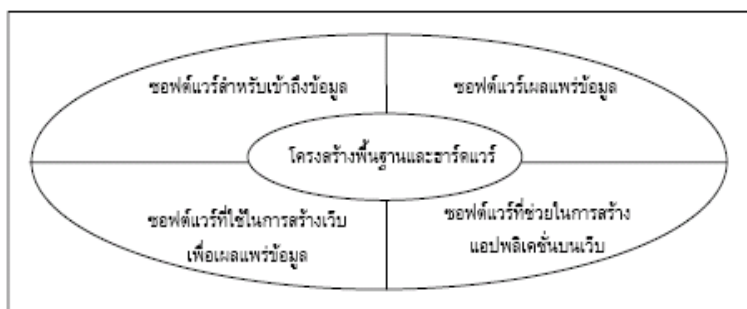
वासना สุขกระสานติ. (2540: 8-31- 8-32) กล่าวว่า อินทราเน็ตที่ดีควรประกอบด้วย

1. การใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นโปรโตคอลสำหรับติดต่อสื่อสารภายในเครือข่าย
2. ใช้ระบบ World Wide Web และโปรแกรมบราวเซอร์ในการแสดงข้อมูลข่าวสาร
3. มีระบบอีเมลล์สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรในองค์กรรวมทั้งอาจมีระบบนิวส์กรุปส์ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคลากร

4. ในกรณีที่มีการเชื่อมต่อระบบอินทราเน็ตในองค์กรเข้ากับอินเทอร์เน็ตต้องมีระบบไฟร์วอลล์ (Firewall) เป็นระบบป้องกันอันตรายจากผู้ไม่หวังดีที่ติดต่อเข้ามาจากอินเทอร์เน็ต โดยระบบไฟร์วอลล์จะช่วยกั้นกรองให้ผู้ติดต่อเข้ามาใช้งานได้เฉพาะบริการและพื้นที่ในส่วนที่อนุญาตไว้เท่านั้น รวมทั้งป้องกัน Hacker) ที่จะทำการขโมยหรือทำลายข้อมูลในระบบเครือข่ายองค์กรด้วย

พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร และ กรภัทร์ สุทธิธรรา. (2540: 149) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบที่สำคัญของอินทราเน็ตว่ามีดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐานและฮาร์ดแวร์
 - เครื่องคอมพิวเตอร์ server ที่มีหน้าที่ให้บริการ
 - ระบบเครือข่ายที่สนับสนุนโปรโตคอล TCP/IP
2. องค์ประกอบทางด้านซอฟต์แวร์
 - ส่วนที่มีหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ บราวเซอร์
 - ส่วนที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ได้แก่ ซอฟต์แวร์ใช้งานกับเครื่อง server
 - ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสร้างเว็บเพจเพื่อเผยแพร่ข้อมูล
 - ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสร้างแอปพลิเคชันบนเว็บ
3. องค์ประกอบด้านบุคลากร
 - ผู้ดูแลเครือข่ายอินทราเน็ตและเครื่อง server
 - ผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างเว็บเพจ



ภาพประกอบ 2 ส่วนประกอบที่สำคัญของอินทราเน็ต

ที่มา : พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร; และภรภัทร์ สุทธิดารา. (2540). *Internet & Intranet* โดยใช้ *Internet Explorer*. หน้า 149.

ความสำคัญของระบบอินทราเน็ตต่อองค์กร

ระบบอินทราเน็ต เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายต่อหลายองค์กรให้ความสนใจ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหาร และจัดการเพื่อที่จะพัฒนาระบบการทำงานโดยรวม ระบบสารสนเทศขององค์กรได้มีการปรับตัวไปในทิศทาง และแนวโน้มของเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร

ระบบอินทราเน็ตเป็นอีกเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสารระบบอินทราเน็ตไม่ใช่แนวคิดใหม่ แต่เป็นการจัดทำระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม คุณค่าและโอกาส การนำเอาเทคโนโลยีระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร คงไม่ใช่จะนำมาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ หากแต่เป็นการผลานประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาองค์กรโดยเฉพาะระบบสารสนเทศภายในองค์กร เช่น การประกาศข่าวสารภายใน การนัดหมาย การส่งเอกสารหรือข้อมูลสำคัญ ระบบอินทราเน็ตจะอำนวยความสะดวกให้หรือแม้แต่การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายอินทราเน็ตไปยังอินเทอร์เน็ต ถ้าหากมีการต่อเชื่อมกัน

การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น จะทำให้การจัดการทางด้านทรัพยากรระบบ และทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ สามารถวางแผน การใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานทำได้ง่าย เพราะเอกสารและข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปดิจิทัลที่คอมพิวเตอร์ หรือผู้ใช้สามารถเรียกดูได้ตามระดับการใช้งานที่กำหนด และสุดท้ายก็จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและจัดการในองค์กรอีกด้วย

ระบบอินทราเน็ตเป็นระบบที่มีราคาถูก สามารถขยายขนาดของระบบได้ง่ายเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นและสามารถใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์ชนิดต่างๆ ได้ องค์กรขนาดใหญ่มักจะมีระบบคอมพิวเตอร์อยู่หลายระบบที่ใช้งานอยู่ แต่ไม่สามารถเชื่อมต่อเข้าด้วยกันได้ง่าย ระบบอินทราเน็ตมีคุณสมบัติที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบอื่นๆ ได้ในทันที ทำให้เสมือนเป็นระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เพียงระบบเดียว ซอฟต์แวร์สำหรับเว็บช่วยให้การเชื่อมต่อเป็นระบบเดียวกันทั้งหมด ซึ่ง

สามารถนำมาใช้ในการรวมการประมวลผลและระบบงานต่างๆ ทั้งทั้งองค์กรเข้าด้วยกัน องค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ระบบอินเทอร์เน็ตจะเสริมในส่วนของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร การนำเสนอข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ หรือการใช้ทรัพยากรระบบร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการซ้ำซ้อนของงานที่ต้องทำซ้ำๆ กัน ระบบที่ต้องตอบสนองกับผู้ใช้ที่ใช้พร้อมๆ กันจำนวนมาก ระบบอินเทอร์เน็ต จะมีส่วนตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลที่ผู้ใช้ถามกันบ่อยๆ ครั้ง ถ้าให้พนักงานเป็นผู้ตอบคำถามประสิทธิภาพในการทำงานอาจลดลง การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้งาน เป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ในการนำเสนอ ข้อมูลข่าวสาร การให้ความเข้าใจถึงภาพรวมของการทำธุรกิจ ให้ข้อมูลกับผู้สนใจที่จะเพิ่มคุณภาพ และพัฒนาระบบทำงานและพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้

ในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรนั้นความสำเร็จและความล้มเหลวจะมีพอกันด้วย เหตุที่ว่าการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้นั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเดิมโดยสิ้นเชิง ไม่ง่ายนักที่จะทำให้ผู้ใช้ หรือบุคลากรในองค์กรยอมรับและเข้าใจ โดยเฉพาะคนเก่าแก่ที่มีอคติ ในการพัฒนาตนเองให้เข้าใจและก้าวทันเทคโนโลยี โดยคนรุ่นเก่าจะคิดว่าเทคโนโลยีมาแย่งงานทำ แทนที่จะคิดว่าเทคโนโลยีมาช่วยเสริมและพัฒนางานให้มีคุณภาพ

โดยทั่วไปแล้วเครือข่ายของระบบอินเทอร์เน็ต จะมีความเร็วสูงกว่าระบบอินเทอร์เน็ต เพราะอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร ที่มีอัตราโอนย้ายข้อมูลสูงกว่าสายโทรศัพท์ ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมาก จึงทำให้การกระจายข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร สามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและระบบอินเทอร์เน็ตยังเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่พนักงานของบริษัทเอง จะเป็นผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาพ เสียง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการในลักษณะต่าง ๆ เช่นเดียวกับที่พบในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยองค์กรในการสร้างระบบสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ และมีการตอบสนองผู้ใช้งานที่ดี โปรแกรมประยุกต์ภายในองค์กรที่สร้างในรูปแบบเว็บเพจ สามารถทำให้เป็นระบบที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ด้วยการใช้สื่อชนิดต่าง ๆ เช่น ตัวอักษร เสียง และวีดิทัศน์ หลักการพื้นฐานของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตคือการสร้างสถานที่เก็บข้อมูลแบบออนไลน์สามารถปรับปรุงให้ข้อมูลมีความทันสมัยได้บ่อยเท่าที่ต้องการ สารบัญสินค้า คู่มือพนักงาน สารบัญโทรศัพท์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่นๆ สามารถรับการทบทวนแก้ไขทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น การแก้ไขข้อมูลได้ตามต้องการนี้ช่วยองค์กรในการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วมากกว่าระบบดั้งเดิมที่ใช้เอกสารเป็นหลัก ซึ่งจะต้องใช้การปรับปรุงข้อมูลตามระยะเวลา

ระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ระบบอีเมล ระบบการเข้าใช้งานจากสถานที่อื่น เครื่องมือช่วยการประสานงาน ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบการใช้โปรแกรมประยุกต์ร่วมกัน และระบบเครือข่ายภายในองค์กร อาจนำระบบอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการประชุมอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบบริหารหนี้

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

ความหมายของระบบ

อัมไพ พรประเสริฐกุล (2540: 9) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบว่า คือ กลุ่มขององค์ประกอบต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์อันเดียวกัน ระบบจะประกอบด้วย บุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ พัสตุ วิธีการ ซึ่งทั้งหมดจะต้องมีระบบจัดการอันหนึ่งเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์อันเดียวกัน 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 ส่วน

ด้วยกัน 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) เป็นระบบที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมมีจุดมุ่งหมายในการทำงานภายในตัวเอง โดยไม่เกี่ยวข้องหรือไม่รับข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมใดๆ ระบบเปิด (Open System) เป็นระบบที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม มีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ด้วยการแลกเปลี่ยนหรือการรับส่งข้อมูลเข้ามาในระบบ และระบบงานหลักในองค์กร แบ่งโครงสร้างองค์การตามกลุ่มหน้าที่การทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มการขายและการตลาด กลุ่มการผลิต กลุ่มการเงิน กลุ่มบัญชี และกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของงานทั้งหมดนี้

จรรยา ก้าวไกล (2540: 445) ได้กล่าวถึงระบบงานที่ดี คือระบบที่เมื่อเสร็จสมบูรณ์แล้วสามารถเอื้อประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ใช้ระบบ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด หากเงื่อนไขเปลี่ยนไปจากเดิม ระบบก็ต้องสามารถปรับเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขนั้นๆ ได้ และได้กล่าวถึงระบบงานที่ประสบผลสำเร็จ คือ ระบบงานที่กระตุ้นให้ผู้ใช้ต้องการใช้ระบบนั้น เนื่องจากผู้ใช้รู้สึกว่าเขาสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของตน โดยลักษณะทั่วไปของระบบที่ช่วยสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากระบบร่วมกันหลายๆ ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความคงที่ (Consistent) สม่ำเสมอ เชื่อถือได้
2. ความเป็นอิสระ (Orthogonal) แต่ละส่วนของระบบที่พัฒนาจะต้องมีความเป็นอิสระ
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

4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 314) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าทรัพยากรที่ใช้ไป และ ประสิทธิภาพ คือ ความสำเร็จขององค์กรที่ทำงานให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 315) ให้ข้อแตกต่างของคำว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการวัดผลงานโดยรวมขององค์กร ต้องมีการพิจารณาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดิน ปรัชญาพฤทธิ; และอิสระ สุวรรณบล (2534: 77) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การทำงานใด ๆ ก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางแผนเป้าหมายไว้อย่างแน่นอน พร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้ เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรคนให้น้อยที่สุด

วีระพล สุวรรณนันต์ (2527: 87) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการกระทำใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้งบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุด เราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

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

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายลดลงสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการทำงานลดลง
3. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและเต็มใจ และได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

5. ภาพรวมธนาคารแห่งประเทศไทย

ประวัติธนาคาร

ในการดำเนินการจัดตั้งธนาคารชาติไทยนั้น นายปรีดี พนมยงค์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ได้มอบให้พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าวิวัฒนไชย ที่ปรึกษากระทรวงการคลังฝ่ายไทย รับผิดชอบในการร่างกฎหมายจัดตั้งธนาคารชาติต่อจากที่ปรึกษาต่างประเทศที่ได้มีการดำเนินการไว้แล้ว ในที่สุดก็ได้มีการนำเสนอร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการเตรียมการจัดตั้งธนาคารชาติไทย

ต่อนายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติแล้ว ให้เปลี่ยนชื่อพระราชบัญญัติเป็น ร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งสำนักงานธนาคารชาติไทย เมื่อผ่านการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร แล้วได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๔๘๒ วัตถุประสงค์ประการหนึ่งของการจัดตั้งสำนักงานธนาคารชาติไทยก็เพื่อเตรียมพนักงานสำหรับการทำงานในธุรกิจธนาคารกลาง และทำหน้าที่บริหารเงินกู้ของรัฐบาล

สำนักงานธนาคารชาติไทยได้เริ่มปฏิบัติงานเมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๔๘๓ ต่อมาในวันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๔๘๓ ซึ่งเป็นวันชาติในสมัยนั้น จึงได้ทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ สำนักงานธนาคารชาติไทยดำเนินงานได้เพียงปีเศษก็เกิดสงครามมหาเอเชียบูรพา ญี่ปุ่นนำกำลังทหารเข้ามายังประเทศไทยในวันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๔๘๔ และได้เสนอให้รัฐบาลไทยจัดตั้งธนาคารกลางขึ้น โดยมีที่ปรึกษาและหัวหน้างานต่างๆ เป็นชาวญี่ปุ่น ซึ่งรัฐบาลไทยไม่อาจยอมให้เป็นเช่นนั้นได้ จึงมอบให้พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าวิวัฒนไชยดำเนินการร่างกฎหมายเพื่อเปลี่ยนฐานะของสำนักงานธนาคารชาติไทยให้เป็นธนาคารกลาง และให้ประกาศใช้โดยเร็วที่สุด พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย จึงได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ ๑๖ เมษายน พ.ศ. ๒๔๘๕ ต่อมาได้ทำพิธีเปิดเมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๔๘๕ ซึ่งเป็นวันรัฐธรรมนูญและในวันต่อมา ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้เริ่มดำเนินการ ณ อาคารที่ทำการเดิมของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ จำกัด ถนนสีพระยา พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าวิวัฒนไชย ทรงดำรงตำแหน่งผู้ว่าการพระองค์แรก ต่อมาได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ วังบางขุนพรหมตั้งแต่วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๘๘ แล้วย้ายมาอาคารสำนักงานใหญ่ที่สร้างขึ้นในบริเวณวังบางขุนพรหมเมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๒๕ และในปี ๒๕๕๐ สำนักงานใหญ่ย้ายมาอยู่ ณ อาคารสำนักงานใหญ่หลังใหม่ ที่ก่อสร้างขึ้นในบริเวณเชื่อมต่อระหว่างวังบางขุนพรหมกับวังเทเวศร์

พันธกิจ (Mission)

มุ่งเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางการเงินที่มั่นคง มีเสถียรภาพ เพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรที่มองการณ์ไกล พนักงานมีความสามารถสูง และอุทิศตนเพื่อดูแลเศรษฐกิจให้ผ่านพ้นความผันผวนได้อย่างราบรื่น

ค่านิยมร่วม (Values) PI-WADH

- กระตือรือร้นที่จะเปลี่ยนแปลง และแสวงหาความรู้ใหม่ (Proactive to Change with Passion to Learn)
- ซื่อตรงต่อหน้าที่ และยืนหยัดในความถูกต้อง (Integrity)
- เต็มใจรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิด และพร้อมรับผิดชอบร่วมกัน (Willing to Share)
- สื่อความสัมฤทธิ์ผล (Ability to Communicate)
- อุทิศตนเพื่องาน (Dedication)

- ไม่วางตัวเหนือผู้อื่น (Humility)

เป้าประสงค์ (Strategic Objectives)

- นโยบายการเงินและมาตรการทางการเงินของ ธปท. ได้ผลเท่าทันสถานการณ์
- เสถียรภาพเศรษฐกิจด้านต่างประเทศมีความมั่นคงและค่าเงินบาทไม่ผันผวนจนกระทบ

ต่อเศรษฐกิจ

- ธปท. ดูแลระบบเศรษฐกิจให้มีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ดีต่อความผันผวนทางการเงิน
- บุคลากร ธปท. มีความเชี่ยวชาญในเรื่องเศรษฐกิจการเงินและเป็นที่ยอมรับ
- สาธารณชนมีความเข้าใจและเชื่อมั่นในการทำนโยบายและมาตรการของ ธปท.
- สถาบันการเงินไทยมีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล
- การกำกับตรวจสอบและการบังคับใช้กฎหมายกับสถาบันการเงินมีประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจสถาบันการเงิน

- บุคลากรของ ธปท. มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบสถาบันการเงิน
- สถาบันการเงินไม่มีปัญหาสภาพคล่อง
- มีแนวทางและระบบในการกำกับดูแลสถาบันการเงินและ Non-bank ในการให้บริการ

อย่างเป็นธรรม และดำเนินการกับสถาบันการเงินและ Non-bank ที่กระทำผิดอย่างเข้มงวด

- มีระบบการทำงานที่ทันสมัย ใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักทั้งองค์กร
- มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูงตามต้องการ
- พนักงานทุกระดับเข้าใจและมีพฤติกรรมแสดงออกตามค่านิยมร่วมของ ธปท.
- พนักงานทำงานได้เต็มศักยภาพและมีความรักและผูกพันต่อ ธปท.
- ผู้บริหารทุกระดับมีภาวะผู้นำ
- ผู้บริหารทุกระดับ เป็น HR Manager ที่มีประสิทธิภาพ
- มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามกฎหมายใหม่ได้อย่างราบรื่น
- มีแนวทางการออกกฎหมายเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สถาบัน

การเงินที่ประสบภาวะวิกฤติทางการเงิน

บทบาทหน้าที่

ตามพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2485 ที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2551

1. ออกและจัดการธนบัตรของรัฐบาล
2. กำหนดและดำเนินนโยบายการเงิน
3. บริหารจัดการสินทรัพย์ของ ธปท.
4. เป็นนายธนาคารและนายทะเบียนหลักทรัพ์ของรัฐบาล
5. เป็นนายธนาคารของสถาบันการเงิน
6. จัดตั้งหรือสนับสนุนการจัดตั้งระบบการชำระเงิน
7. กำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน

8. บริหารจัดการอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราภายใต้ระบบการแลกเปลี่ยนเงินตรา
 9. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน
- ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารแห่งประเทศไทย**

หมายถึง ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ดูแลและพัฒนาบริการต่างๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งพนักงานทุกคนจะสามารถใช้งาน โดยผ่านระบบเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ค้นหาข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและเรียนรู้ โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านเครือข่ายภายใน (Local Area Network)

บริการต่างๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานภายในองค์กร มีดังต่อไปนี้

1. การเรียกดูข้อมูลส่วนตัว เป็นระบบงานที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้บริการในเรื่องของการขออนุมัติในเรื่องต่างๆ ผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในกระบวนการขออนุมัติ ซึ่งเป็นงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล และลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน ได้แก่ ระบบการลา ระบบการเบิกค่าใช้จ่ายฝึกอบรม ระบบนัดพบแพทย์ ระบบการกู้ยืมเงิน และเรียกดูข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของบุคคลนั้น เช่น ประวัติการทำงาน การขึ้นเงินเดือน การฝึกอบรมที่ผ่านมา รายละเอียดตำแหน่งงาน เป็นต้น
2. การเรียกดูข้อมูลในองค์กร เป็นระบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลพนักงาน หน่วยงาน และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อภายใน ข้อมูลการฝึกอบรมภายใน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการค้นหาข้อมูลในองค์กร
3. ข่าวสาร ประกาศ คำสั่งและข้อบังคับ เป็นระบบที่ให้บริการแสดงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ในองค์กร ประกาศอัตราดอกเบี้ย คำสั่งการเลื่อนตำแหน่งแต่งตั้งและลาออกจากงาน รวมทั้งข้อบังคับต่างๆ ที่สำคัญที่ทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติร่วมกัน
4. บริการหอสมุด บริการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ บริการงานด้านธุรการต่างๆ เป็นระบบที่ให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการขอใช้บริการ
5. ศูนย์ความรู้จาก e-learning เป็นบริการรวบรวมข้อมูลความรู้ต่างๆ ในทุกเรื่อง โดยพนักงานสามารถเข้ามาสืบค้นและศึกษาข้อมูล ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเอง
6. ด้านกิจกรรมและสันทนาการ เป็นการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมที่จัดขึ้นในด้านต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมในเทศกาลต่างๆ วันพนักงาน ชมรมกีฬา ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ได้จัดให้มีขึ้น และเพื่อให้เกิดความผ่อนคลายจากความตึงเครียดในการทำงานและเกิดความสามัคคีในองค์กร
7. กระดานแสดงความคิดเห็น BOT-BLOG เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยให้พนักงานสามารถป้อนข้อมูล เสนอหัวข้อ ประเด็นต่างๆ หรือนำเสนอความคิดเห็นอย่างเปิดเผยผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต โดยพนักงานทุกคนสามารถใช้งานได้

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินตนา วัฒนทโกศล (2543: 25) วิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารมากที่สุด โดยมีการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา

สุจินดา กิจการเจริญสิน (2542: 24) วิจัยเรื่อง “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้ใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 5,001 – 15,000 บาทต่อเดือน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ 3 อันดับแรก คือ เพื่อติดต่อพูดคุยเรื่องส่วนตัว ติดต่อธุรกิจ/งาน และเพื่อติดต่อธุรกิจ/งาน และเพื่อสอบถามข่าวสารจากเว็บไซต์ โดยมีพฤติกรรมและลักษณะการใช้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 19.87 ครั้ง และใช้ระยะเวลาในการใช้เฉลี่ยประมาณครั้งละ 52.65 นาที ช่วงเวลาที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ ช่วงเวลา 9.01-12.00 น. โดยมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องที่ว่า ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารได้เร็วขึ้น และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

ธนัสต์ เกษมไชยานันท์ (2544: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ (Websites) ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เว็บไซต์ในกรุงเทพมหานครเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่เท่ากัน โดยมากกว่าครึ่งมีอายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 83.5 และมีรายได้ในระดับ 5,000 – 15,000 บาทต่อเดือน โดยวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบเป็นอันดับหนึ่งมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เพื่อสืบค้นข้อมูล เพื่อส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อความบันเทิง สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้เวลาดาวนโหลดข้อมูลนาน การขัดข้องทางเทคนิค และการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารอีกทั้งกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับการจากการใช้เว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับสูง

ดวงแข ธาราสมบัติ (2545: 199) วิจัยเรื่อง “ศักยภาพในการให้บริการเพื่อการสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย” พบว่า มีปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อศักยภาพในการให้บริการเพื่อการสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทยหลายปัจจัย ดังนี้

1. ด้านนโยบายการบริหารจัดการ
2. ด้านกลไกในการปฏิบัติงาน
3. ด้านแหล่งข้อมูลสนับสนุน
4. ด้านรูปแบบของเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย
5. ด้านเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่

ปรากฏในเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย จากปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลดีต่อศักยภาพในการดำเนินงานเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกเหนือจากนั้นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทยมีความโดดเด่นอีกประการ คือ การที่เว็บไซต์มีขนาดใหญ่ประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมาก รูปแบบเนื้อหาและบริการต่างๆ คำนึงถึงการใช้ประโยชน์และความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลักแต่ทั้งนี้ เว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทยก็ยังมีอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. ด้านระเบียบข้อกำหนดขององค์กรที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ
2. ด้านมุมมองในการนำเสนอข้อมูล
3. ด้านการให้บริการเชิงปฏิสัมพันธ์

กาญจนา แก้วเทพ (2541: 303) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป

นิชดา เตรีมชัยศรี (2542: บทคัดย่อ) การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า หากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มากก็จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย

เรืออากาศเอกเวนิช ทองโสม (2548: บทคัดย่อ) การออกแบบและพัฒนา “ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองและการบริหารจัดการเนื้อหา” บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกองทัพอากาศ พบว่า การเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ให้กับข้าราชการ โดยจะสามารถเข้ามาศึกษาและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา โดยระบบนี้จะทำงานบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่แล้วในกองทัพอากาศ ประกอบด้วย 3 ส่วนย่อย คือ ส่วนของผู้เรียน ส่วนของผู้สอน และส่วนของผู้ดูแลระบบ จากการดำเนินงานพบว่าข้าราชการสามารถมีช่องทางในการศึกษาเพิ่มขึ้น และสามารถเลือกเข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่ายได้ตามความต้องการของตนเอง โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา ตลอดจนสามารถใช้เป็นที่แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นระหว่างกันได้อีกทางหนึ่ง

สุทัศน์ กริ่งไกร (2542: บทคัดย่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก

เกตุดแก้ว บุญเดิม (2547: บทคัดย่อ) ความคิดเห็นของพระนักศึกษาศาสนาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของพระสงฆ์ในปัจจุบัน พบว่า พระนักศึกษาศาสนาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานสัปดาห์หนึ่ง 11-15 ครั้ง ใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยครั้งละ 1-3 ชั่วโมง ความคิดเห็นในการใช้คอมพิวเตอร์ของพระสงฆ์ในปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า พระสงฆ์ มีความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2536:138) ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ กล่าวว่า ผู้ที่ใช้ระบบเครือข่ายมานานกว่าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับประโยชน์จากสื่อประเภทนี้มากกว่า จึงมีการเปิดรับข่าวสารที่มากกว่า

เรณู รัตนประเสริฐ (2538: บทคัดย่อ) เทคโนโลยีสารสนเทศกับการแสวงหาข่าวสารของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ โดยการสัมภาษณ์นักลงทุนรายย่อยจำนวน 200 รายจากบริษัทสมาชิกตลาดหลักทรัพย์และบริษัทนายหน้าค้าช่วงหลักทรัพย์จำนวน 19 บริษัท พบว่านักลงทุนเปิดรับข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศครบทุกราย ซึ่งนักลงทุนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,880 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 2 มกราคม 2552)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร จากสูตร Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548: 47-51; อ้างอิงจาก Yamane. 1967) ใช้ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยแทนค่าสูตรการคำนวณดังนี้

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

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
 N = จำนวนประชากรที่ศึกษา
 n = ขนาดของตัวอย่าง

แทนค่าในสูตรเมื่อประชาชนเท่ากับ 3,880 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$\begin{aligned} n &= \frac{3,880}{1 + 3,880 (0.05)^2} \\ &= 363 \end{aligned}$$

กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (e) เท่ากับร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 363 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีก 10% เท่ากับ รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แต่ละสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบบัญญัติไตรยางค์ได้อัตราส่วน ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานแต่ละสายงาน} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละสายงาน} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 จำนวนประชากรและการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สายนโยบายการเงิน	129	13
2. สายตลาดการเงิน	135	14
3. สายนโยบายสถาบันการเงิน	136	14
4. สายกำกับสถาบันการเงิน	435	45
5. สายจัดการกองทุน	105	11
6. สายระบบข้อสนเทศ	466	48
7. สายช่วยงานบริหาร	235	24
8. สายวางแผน	363	37
9. สายปฏิบัติการ	840	87
10. สายออกบัตรธนาคาร	1,036	107
รวม	3,880	400

ที่มา : Botweb ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2552)

ขั้นที่ 2 การเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเลือกตัวอย่างจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานทั้งหมด โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรงในสถานที่ต่างๆ เช่น พนักงานที่มารับประทานอาหารสโมสรของธนาคารห้องสมุด ห้องสมุดของธนาคาร รวมทั้งเพื่อความสะดวกและง่ายในการจัดเก็บข้อมูล จึงได้นำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการจัดส่งแบบสอบถามเป็นเมลไปยังบุคคลต่างๆ ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีเขียนแบบสอบถาม จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎี เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการวิจัย

3. ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนถูกต้องก่อนนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ชุด โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 174)

จากการนำข้อมูลแบบสอบถามไป Try Out จะได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ดังต่อไปนี้

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

รายการ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน	0.8246
ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้	0.8767
ด้านการได้รับทราบข่าวสาร	0.8235
ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	0.7809
ด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว	0.8474

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response question) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
4. ระดับตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
5. อายุงานในธนาคาร เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้คำถามปลายปิด (Close-ended response question) มีระยะช่วงห่างที่เท่ากัน คือ (Interval) เป็นคำถามกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น 5 ลำดับคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาก

คะแนน 3 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด

การคำนวณความกว้างระหว่างชั้นเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ โดยใช้สูตร (มัลลิกา บุญนาค. 2537: 29)

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามระดับของประโยชน์

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง

1.81 – 2.60

ระดับน้อย

1.00 – 1.80

ระดับน้อยที่สุด

เมื่อได้แปลความหมายของคะแนนตามแบบสอบถามเสร็จแล้ว หลังจากนั้นจะทำการแปลงระดับค่าคะแนนให้เหลือเพียง 3 กลุ่ม เพื่อการคำนวณค่า Chi-Square โดยพิจารณาจากคะแนนของคำตอบโดยใช้เกณฑ์การคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ตามหลักการหาค่าพิสัย (ของบุญชม ศรีสะอาด. 2542: 82) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเพื่อทดสอบ Chi-square

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3.68 – 5.00	ระดับมาก
2.34 – 3.67	ระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	ระดับน้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response question) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1. ความถี่การใช้งาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
2. ช่วงเวลาการใช้งาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. ระยะเวลาการใช้งาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
4. หน่วยงานที่ติดต่อ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)
2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทดสอบกับพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลข่าวสาร บทความ งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง สิ่งพิมพ์ต่างๆ วารสารหนังสือ เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวม โดยการใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2552 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

การตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ต่อมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อทำการป้อนข้อมูลต่างๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการประมวลผล หลังจากนั้น จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

2.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และ แบบสอบถามส่วนที่ 3

2.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2

เมื่อ	S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	n-1	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
	$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

1.1 สถิติการทดสอบไคสแควร์ (chi-square) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

เมื่อ	χ^2	แทน ค่าไคสแควร์
	O_i	แทน ค่าความถี่หรือจำนวนครั้งที่เกิดในระดับที่ i ที่เกิดขึ้น
	E_i	แทน ค่าความถี่ที่คาดหวังไว้หรือความถี่ที่ได้มาตามทฤษฎี
	K	แทน จำนวนกลุ่มหรือจำนวนระดับของตัวแปร

1.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบระดับความสัมพันธ์โดยตัวแปรที่ใช้ทดสอบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญแล้ว ในการหาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรจะใช้ค่าสถิติของcramer's V เป็นการหาสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของ Cramer's V Contingency Coefficient มีสูตรการคำนวณดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 324)

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n(Q-1)}}$$

เมื่อ	V	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ Cramer's V
	χ^2	แทน ค่าไคสแควร์
	Q	แทน จำนวนแถวแนวนอนหรือแถวแนวตั้ง
	n	แทน จำนวนตัวอย่าง

ทั้งนี้ โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 348) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 – 1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31 – 0.70 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 – 0.30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

1.3 สถิติที่ใช้วัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เป็นข้อมูลชนิดสเกลอันดับ มีสูตรการคำนวณดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 332)

$$\text{Somers's } d = \frac{NS - ND}{NS + ND + T_Y}$$

เมื่อ	Somers's d	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ Somers's d
	NS	แทน จำนวนคู่ที่มีอันดับเหมือนกันทั้ง 2 ตัวแปร
	ND	แทน จำนวนคู่ที่มีอันดับต่างกันทั้ง 2 ตัวแปร
	T _Y	แทน จำนวนคู่ที่มีลำดับการเรียงซ้ำของตัวแปรตาม

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541: 324) ดังนี้

0.91 – 1.00	สัมพันธ์สูงมาก
0.71 – 0.90	สัมพันธ์สูง
0.31 – 0.70	สัมพันธ์ปานกลาง
0.01 – 0.30	สัมพันธ์ต่ำ
0.00	ไม่สัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย ในการวิเคราะห์ และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
χ^2	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน ไค-สแควร์ (Chi-square)
Cramer's V	แทน	ระดับความสัมพันธ์ในการวัดตัวแปรตามนามบัญญัติ
Somers's D	แทน	ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เป็นข้อมูลชนิดสเกลอันดับ
H0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุงานในธนาคาร

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน พัฒนาตนเองเพื่อให้ความรู้ การได้รับทราบข่าวสาร ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้งานต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ใช้ใช้งาน ระยะเวลาที่ใช้ใช้งาน หน่วยงานที่ติดต่อและข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

- 2.1 เพศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2.2 อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2.3 ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2.4 ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต

- 2.5 อายุงานในธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต

- 2.6 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- 2.7 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรู้มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- 2.8 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- 2.9 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- 2.10 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุงานในธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 400 คน ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ)
1. เพศ		
ชาย	149	37.30
หญิง	251	62.80
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	2	0.50
26 – 30 ปี	8	2.00
31 – 35 ปี	40	10.00
36 – 40 ปี	66	16.50
41 – 45 ปี	114	28.50
46 – 50 ปี	82	20.50
มากกว่า 50 ปี	88	22.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	5.80
ปริญญาตรี	184	46.00
สูงกว่าปริญญาตรี	193	48.20
รวม	400	100.00
4. ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานบริการ	6	1.50
พนักงานปฏิบัติการ	8	2.00
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	60	15.00
เจ้าหน้าที่	58	14.50
เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน	226	56.50
ผู้บริหารที่มขึ้นไป	42	10.50
รวม	400	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อายุงานในธนาคาร		
ต่ำกว่า 6 ปี	8	2.00
6 – 10 ปี	30	7.50
11 – 15 ปี	83	20.80
16 – 20 ปี	88	22.00
21 – 25 ปี	93	23.20
26 – 30 ปี	52	13.00
มากกว่า 30 ปี	46	11.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดยจำแนกตามตัวแปร ดังนี้

เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30

อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 41-45 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคืออายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุ 46-50 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุ 36-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อายุ 31-35 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อายุ 26-30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

ระดับตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ชำนาญงาน จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาคือระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ระดับตำแหน่งงานผู้บริหารที่เพิ่มขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ระดับตำแหน่งงานพนักงานปฏิบัติการ

จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ระดับตำแหน่งงานพนักงานบริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

อายุนานในธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุนานในธนาคาร 21-25 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมา มีอายุนานในธนาคาร 16-20 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุนานในธนาคาร 11-15 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 อายุนานในธนาคาร 26-30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อายุนานในธนาคารมากกว่า 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อายุนานในธนาคาร 6-10 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอายุนานในธนาคารต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

เนื่องจากข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุนานในธนาคาร มีความถี่ของข้อมูลและการกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ บางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้น เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไค-สแควร์ ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่ดังนี้

ตาราง 4 จำนวน และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุนานในธนาคาร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ)
1. อายุ		
ต่ำกว่า 26 - 35 ปี	50	12.50
36 – 40 ปี	66	16.50
41 – 45 ปี	114	28.50
46 – 50 ปี	82	20.50
มากกว่า 50 ปี	88	22.00
รวม	400	100.00
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี – ปริญญาตรี	207	51.80
สูงกว่าปริญญาตรี	193	48.20
รวม	400	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานบริการ/พนักงานปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	74	18.50
เจ้าหน้าที่	58	14.50
เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน	226	56.50
ผู้บริหารทีมขึ้นไป	42	10.50
รวม	400	100.00
4. อายุงานในธนาคาร		
ต่ำกว่า 6 – 10 ปี	38	9.50
11 – 15 ปี	83	20.80
16 – 20 ปี	88	22.00
21 – 25 ปี	93	23.20
26 – 30 ปี	52	13.00
มากกว่า 30 ปี	46	11.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่นำมาจัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 41-45 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคืออายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุ 46-50 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุ 36-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และอายุต่ำกว่า 26 - 35 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี-ปริญญาตรี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20

ระดับตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ชำนาญงาน จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาคือระดับตำแหน่งงานพนักงานบริการ/พนักงานปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และระดับตำแหน่งงานผู้บริหารทีมขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

อายุนานในธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุนานในธนาคาร 21-25 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมาอายุนานในธนาคาร 16-20 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุนานในธนาคาร 11-15 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 อายุนานในธนาคาร 26-30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อายุนานในธนาคารมากกว่า 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และอายุนานในธนาคารต่ำกว่า 6-10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ได้แก่ ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน พัฒนาดตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ การได้รับทราบข่าวสาร ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน			
1. ข้อมูลมีความถูกต้อง	3.53	0.540	มาก
2. สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว	3.55	0.717	มาก
3. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	3.45	0.771	มาก
4. ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน	3.55	0.681	มาก
5. ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน	3.55	0.761	มาก
6. ลดเวลาในการสอนงาน	3.41	0.830	มาก
รวม	3.50	0.557	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน

ในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ข้อมูลมีความถูกต้อง สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ลดเวลาในการสอนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55, 3.55, 3.55, 3.53, 3.45 และ 3.41 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความรอบรู้

องค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
พัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้			
1. พนักงานได้เรียนรู้อย่างสะดวกและคล่องตัว ยิ่งขึ้น จากการเรียนในระบบ e-Learning	3.66	0.855	มาก
2. ได้รับความรู้และทักษะในภาษาอังกฤษมากขึ้น จากการเรียนผ่านทาง e-mail	3.53	0.768	มาก
3. ได้ทราบเทคนิคและขั้นตอนการใช้งานคอมพิวเตอร์ จาก web ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.56	0.833	มาก
4. ได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน จากการเข้าไป ใช้งานใน BOT-Blog	3.28	0.955	ปานกลาง
รวม	3.50	0.677	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานได้เรียนรู้อย่างสะดวกและคล่องตัวยิ่งขึ้น จากการเรียนในระบบ e-Learning ได้ทราบเทคนิคและขั้นตอนการใช้งานคอมพิวเตอร์จาก web ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้รับความรู้และทักษะในภาษาอังกฤษมากขึ้นจากการเรียนผ่านทาง e-mail โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.56 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน จากการเข้าไปใช้งานใน BOT-Blog อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการได้รับทราบข่าวสาร

องค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การได้รับทราบข่าวสาร			
1. ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่ได้รับมีความทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ	3.95	0.611	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถเผยแพร่และส่งต่อถึงผู้อื่นได้	3.85	0.677	มาก
3. สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทางจาก mail, web, blog	4.08	0.566	มาก
4. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ	3.77	0.659	มาก
รวม	3.91	0.494	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีความสำคัญต่อพฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทางจาก mail, web, blog ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่ได้รับมีความทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถเผยแพร่และส่งต่อถึงผู้อื่นได้ และ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 3.95, 3.85, และ 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

องค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน			
1. สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่าย	3.91	0.628	มาก
2. สามารถเชื่อมต่อได้จากระบบคอมพิวเตอร์ทุกชนิด	3.65	0.755	มาก
3. สามารถสื่อสารข้อมูลที่เป็นข้อความ รูปภาพ และเสียง	3.83	0.625	มาก
4. ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวสูง	3.81	0.677	มาก
รวม	3.79	0.551	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่าย สามารถสื่อสารข้อมูลที่เป็นข้อความ รูปภาพและเสียงได้ ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวสูง และสามารถเชื่อมต่อได้จากระบบคอมพิวเตอร์ทุกชนิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.83, 3.81 และ 3.65 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

องค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว			
1. สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว	4.00	0.643	มาก
2. ทำให้สมาชิกในที่มงานมีการประสานงานกัน กันได้อย่างต่อเนื่อง	3.89	0.680	มาก
3. ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน	3.99	0.603	มาก
4. สามารถติดตามข้อมูลงานที่ต้องการจาก สายงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	3.88	0.670	มาก
รวม	3.93	0.578	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด คือ สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน ทำให้สมาชิกในที่มงานมีการประสานงานกัน ได้ทันกันอย่างต่อเนื่องและสามารถติดตามข้อมูลงานที่ต้องการจากสายงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.99, 3.89 และ 3.88 ตามลำดับ

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน ช่วงเวลาที่ใช้งาน ระยะเวลาที่ใช้งาน หน่วยงานที่ติดต่อและข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ)
1. โดยเฉลี่ยท่านใช้ประมาณสัปดาห์ละกี่ครั้ง		
น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์	99	24.80
6 – 10 ครั้งต่อสัปดาห์	148	37.00
มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์	153	38.20
รวม	400	100.00
2. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้งานบ่อยที่สุด		
ก่อน 08.01 น.	42	10.50
08.01 – 12.00 น.	178	44.50
12.01 – 13.00 น.	46	11.50
13.01 – 17.00 น.	84	21.00
หลังเวลา 17.00 น.	50	12.50
รวม	400	100.00
3. ระยะเวลาที่ท่านใช้แต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	178	44.50
1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง	112	28.00
มากกว่า 2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	50	12.50
มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	60	15.00
รวม	400	100.00
4. หน่วยงานที่ติดต่อ		
สายนโยบายการเงิน/สายตลาดการเงิน	36	9.00
สายนโยบายสถาบันการเงิน	65	16.30
/สายกำกับสถาบันการเงิน		
สายจัดการกองทุน/สายช่วยงานบริหาร	61	15.30
สายระบบสารสนเทศ	46	11.50

ตาราง 10 (ต่อ)

พฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายวางแผน	86	21.50
สายปฏิบัติการ	70	17.50
สายออกบริหารงาน	36	9.00
รวม	400	100.00
5. ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย		
ด้านข่าวสารความรู้	122	30.50
ด้านข่าวสารจากส่วนงาน	82	20.50
ด้านเศรษฐกิจการเงิน	46	11.50
ด้านกิจกรรมพนักงาน	50	12.50
ด้านการให้บริการต่างๆ	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดยจำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ความถี่ในการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานมากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมาความถี่ในการใช้งาน 6–10 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และ ความถี่ในการใช้งานน้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80

ช่วงเวลาที่ใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้งาน 08.01–12.00 น. จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาช่วงเวลาที่ใช้งาน 13.01–17.00 น. จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงเวลาที่ใช้งานหลังเวลา 17.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ช่วงเวลาที่ใช้งานเวลา 12.01–13.00 น. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และช่วงเวลาที่ใช้งานก่อนเวลา 08.01 น. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

ระยะเวลาที่ใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาระยะเวลาที่ใช้งาน 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระยะเวลาที่ใช้งานมากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

และระยะเวลาที่ใช้งาน 2-3 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

หน่วยงานที่ท่านติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการติดต่อกับหน่วยงานสายวางแผน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมาติดต่อกับหน่วยงานสายปฏิบัติการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ติดต่อกับหน่วยงานสายนโยบายสถาบันการเงิน/สายกำกับสถาบันการเงิน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ติดต่อกับหน่วยงานสายจัดการกองทุน/สายช่วยงานบริหาร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ติดต่อกับหน่วยงานสายระบบข้อสนเทศ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ติดต่อกับหน่วยงานสายนโยบายการเงิน/สายตลาดการเงิน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และติดต่อกับหน่วยงานสายออกบัตรธนาคาร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านข่าวสารความรู้ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาเรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านการให้บริการต่างๆ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านข่าวสารจากส่วนงาน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 เรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านกิจกรรมพนักงาน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และเรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านเศรษฐกิจการเงิน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรอิสระกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน ช่วงเวลาการใช้งาน ระยะเวลาการใช้งาน หน่วยงานที่ติดต่อ และข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติไค-สแควร์ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและสถิติ Cramer's V เพื่อวัดขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_A) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-sided) มีค่าน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 1 เพศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 11 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ในการใช้งาน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์	30	69	99
6-10 ครั้งต่อสัปดาห์	59	89	148
มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์	60	93	153
รวม	149	251	400

$$\chi^2 = 2.730$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.255$$

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 2.730 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.255 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 12 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ก่อน 08.01 น.	8	34	42
08.01 – 12.00 น.	68	110	178
12.01 – 13.00 น.	10	36	46
13.01 – 17.00 น.	31	53	84
หลังเวลา 17.00 น.	32	18	50
รวม	149	251	400
$\chi^2 = 26.068$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.000 Cramer's V = 0.255 Approx.Sig = 0.000			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 26.068 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.255 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 13 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	71	107	178
1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง	37	75	112
2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	16	34	50
มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	25	35	60
รวม	149	251	400

$$\chi^2 = 2.471$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.481$$

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 2.471 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.481 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 14 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
สายนโยบายการเงิน/สายตลาดการเงิน	12	24	36
สายนโยบายสถาบันการเงิน/สายกำกับสถาบันการเงิน	27	38	65
สายจัดการกองทุนและสายช่วยงานบริหาร	18	43	61
สายระบบข้อสนเทศ	16	30	46
สายวางแผน	20	66	86
สายปฏิบัติการ	31	39	70
สายออกบัตรธนาคาร	25	11	36
รวม	149	251	400

$$\chi^2 = 26.430$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.000$$

$$\text{Cramer's V} = 0.257$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.000$$

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 26.430 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.257 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 15 เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ข่าวสารความรู้	55	67	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	26	56	82
เศรษฐกิจการเงิน	22	24	46
กิจกรรมพนักงาน	17	33	50
การให้บริการต่างๆ	29	71	100
รวม	149	251	400

$$\chi^2 = 9.618$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.047$$

$$\text{Cramer's V} = 0.155$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.047$$

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ เพศและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 9.618 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.155 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 16 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ ในการใช้งาน	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 26-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
น้อยกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	17	11	23	14	34	99
6-10 ครั้ง/สัปดาห์	16	25	51	35	21	148
มากกว่า 11 ครั้ง/สัปดาห์	17	30	40	33	33	153
รวม	50	66	114	82	88	400

$$\chi^2 = 21.787$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.005$$

$$\text{Somers' s D} = -0.032$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.479$$

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 21.787 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somer's D พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ -0.032 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 17 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 26-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
ก่อน 08.01 น.	6	3	11	8	14	42
08.01-12.00 น.	18	31	47	50	32	178
12.01-13.00 น.	4	8	8	12	14	46
13.01-17.00 น.	12	18	30	10	14	84
หลังเวลา 17.00 น.	10	6	18	2	14	50
รวม	50	66	114	82	88	400

$\chi^2 = 35.539$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.003
 Somers' s D = - 0.085 Approx.Sig = 0.047

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 35.539 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers's D พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ - 0.085 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 18 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 26-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง	20	23	54	34	47	178
1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	11	21	34	23	23	112
2-3 ชั่วโมง/ครั้ง	7	9	12	13	9	50
มากกว่า 3 ชั่วโมง/ครั้ง	12	13	14	12	9	60
รวม	50	66	114	82	88	400

$$\chi^2 = 11.982 \quad \text{Asymp.Sig.(2-sided)} = 0.447$$

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 11.982 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.447 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 19 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 26-35ปี	36-40ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	มากกว่า50ปี	
สายนโยบายการเงิน	2	2	13	14	5	36
/สายตลาดการเงิน						
สายนโยบายสถาบันการเงิน	10	11	17	12	15	65
/สายกำกับสถาบันการเงิน						
สายจัดการกองทุน	7	13	17	14	10	61
/สายช่วยงานบริหาร						
สายระบบสารสนเทศ	8	6	8	17	7	46
สายวางแผน	9	14	20	19	24	86
สายปฏิบัติการ	8	16	21	4	21	70
สายออกบัตรธนาคาร	6	4	18	2	6	36
รวม	50	66	114	82	88	400

$$\chi^2 = 40.761$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.018$$

$$\text{Cramer's V} = 0.160$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.018$$

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 40.761 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.160 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 20 อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 26-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
ข่าวสารความรู้	17	20	40	15	30	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	6	16	22	19	19	82
เศรษฐกิจการเงิน	11	4	6	15	10	46
กิจกรรมพนักงาน	6	7	8	13	16	50
การให้บริการต่างๆ	10	19	38	20	13	100
รวม	50	66	114	82	88	400

$\chi^2 = 35.326$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.004
 Cramer's V = 0.149 Approx.Sig = 0.004

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ อายุและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 35.326 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.149 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 21 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

จำนวนความถี่ในการใช้งาน	ระดับการศึกษา		รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์	61	38	99
6-10 ครั้งต่อสัปดาห์	81	67	148
มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์	65	88	153
รวม	207	193	400
$\chi^2 = 9.647$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.008			
Somers's D = 0.145 Approx.Sig = 0.002			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 9.647 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers's D พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.145 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.2 ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 22 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	ระดับการศึกษา		รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
ก่อน 08.01 น.	25	17	42
08.01 – 12.00 น.	86	92	178
12.01 – 13.00 น.	35	11	46
13.01 – 17.00 น.	39	45	84
หลังเวลา 17.00 น.	22	28	50
รวม	207	193	400

$\chi^2 = 14.925$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.005
 Somers's D = 0.035 Approx.Sig = 0.443

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 14.925 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers's D พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.035 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.3 ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 23 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	ระดับการศึกษา		รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	97	81	178
1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง	68	44	112
2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	22	28	50
มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	20	40	60
รวม	207	193	400
$\chi^2 = 13.494$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.004	
Somers's D = 0.107		Approx.Sig = 0.020	

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 13.494 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers's D พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.107 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.4 ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 24 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	ระดับการศึกษา		รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
สายนโยบายการเงิน/สายตลาดการเงิน	26	10	36
สายนโยบายสถาบันการเงิน /สายกำกับสถาบันการเงิน	38	27	65
สายจัดการกองทุน/สายช่วยงานบริหาร	29	32	61
สายระบบสารสนเทศ	21	25	46
สายวางแผน	35	51	86
สายปฏิบัติการ	40	30	70
สายออกบัตรธนาคาร	18	18	36
รวม	207	193	400
$\chi^2 = 12.757$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.047	
Cramer's V = 0.179		Approx.Sig = 0.047	

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 12.757 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.179 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.5 ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 25 ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	ระดับการศึกษา		รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
ข่าวสารความรู้	71	51	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	32	50	82
เศรษฐกิจการเงิน	20	26	46
กิจกรรมพนักงาน	29	21	50
การให้บริการต่างๆ	55	45	100
รวม	207	193	400
$\chi^2 = 9.815$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.044 Cramer's V = 0.157 Approx.Sig = 0.044			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ ระดับการศึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 9.815 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.157 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 4 ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้**

สมมติฐานที่ 4.1 ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 26 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ด้านความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ในการใช้งาน	ระดับตำแหน่งงาน				รวม
	พ.บริการ/พ.ปฏิบัติการ /เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ ชำนาญงาน	ผู้บริหารทีม ขึ้นไป	
น้อยกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	22	15	60	2	99
6-10 ครั้ง/สัปดาห์	33	26	71	18	148
มากกว่า 11 ครั้ง/สัปดาห์	19	17	95	22	153
รวม	74	58	226	42	400

$\chi^2 = 19.564$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.003
 Somers's D = 0.149 Approx.Sig = 0.000

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 19.564 และ ค่า Sig.
(2-sided) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติ
ฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธี
สัมประสิทธิ์ Somers's D พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.149
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.2 ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 27 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	ระดับตำแหน่งงาน				รวม
	พ.บริการ/พ.ปฏิบัติการ /เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ ชำนาญงาน	ผู้บริหารทีม ขึ้นไป	
ก่อน 08.01 น.	8	5	27	2	42
08.01-12.00 น.	22	18	117	21	178
12.01-13.00 น.	12	12	22	0	46
13.01-17.00 น.	18	19	31	16	84
หลังเวลา 17.00 น.	14	4	29	3	50
รวม	74	58	226	42	400

$\chi^2 = 42.705$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.000
 Somers's D = - 0.097 Approx.Sig = 0.025

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 42.705 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers's D พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.097 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.3 ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 28 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	ระดับตำแหน่งงาน				รวม
	พ.บริการ/พ.ปฏิบัติการ /เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ ชำนาญงาน	ผู้บริหารทีม ขึ้นไป	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง	23	30	108	17	178
1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	24	21	54	13	112
2-3 ชั่วโมง/ครั้ง	15	3	24	8	50
มากกว่า 3 ชั่วโมง/ครั้ง	12	4	40	4	60
รวม	74	58	226	42	400

$$\chi^2 = 20.477$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.015$$

$$\text{Somers's D} = -0.036$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.397$$

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 20.477 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers's D พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ - 0.036 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.4 ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 29 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	ระดับตำแหน่งงาน				รวม
	พ.บริการ/พ.ปฏิบัติการ /เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ ชำนาญงาน	ผู้บริหารทีม ขึ้นไป	
สายนโยบายการเงิน /สายตลาดการเงิน	4	8	23	1	36
สายนโยบายสถาบันการเงิน /สายกำกับสถาบันการเงิน	15	7	35	8	65
สายจัดการกองทุน /สายช่วยงานบริหาร	15	7	34	5	61
สายระบบสารสนเทศ	6	6	27	7	46
สายวางแผน	13	11	44	18	86
สายปฏิบัติการ	13	13	41	3	70
สายออกบัตรธนาคาร	8	6	22	0	36
รวม	74	58	226	42	400

$$\chi^2 = 28.102$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.061$$

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 28.102 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.061 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4.5 ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : ระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 30 ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	ระดับตำแหน่งงาน				รวม
	พ.บริการ/พ.ปฏิบัติการ /เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ ชำนาญงาน	ผู้บริหารทีม ขึ้นไป	
ข่าวสารความรู้	22	19	75	6	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	14	8	37	23	82
เศรษฐกิจการเงิน	5	7	30	4	46
กิจกรรมพนักงาน	12	5	27	6	50
การให้บริการต่างๆ	21	19	57	3	100
รวม	74	58	226	42	400

$\chi^2 = 42.558$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.000
 Cramer's V = 0.188 Approx.Sig = 0.000

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ ระดับตำแหน่งงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 42.558 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.188 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 5 อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้**

สมมติฐานที่ 5.1 อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุงานในธนาคาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 31 อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ด้านความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ในการใช้งาน	อายุงานในธนาคาร						รวม
	ต่ำกว่า 6-10ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปี	
น้อยกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	11	20	14	23	12	19	99
6-10 ครั้ง/สัปดาห์	9	34	44	31	19	11	148
มากกว่า 11 ครั้ง/สัปดาห์	18	29	30	39	21	16	153
รวม	38	83	88	93	52	46	400
$\chi^2 = 18.878$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.042					
Somers's D = - 0.029		Approx.Sig = 0.511					

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 18.878 และ ค่า Sig.
(2-sided) เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติ
ฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานในธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธี
สัมประสิทธิ์ Somers's D พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยความสัมพันธ์เท่ากับ - 0.029
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.2 อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุงานในธนาคาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 32 อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	อายุงานในธนาคาร						รวม
	ต่ำกว่า	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า	
	6-10ปี					30 ปี	
ก่อน 08.01 น.	1	12	9	8	5	7	42
08.01-12.00 น.	15	32	36	52	26	17	178
12.01-13.00 น.	3	11	8	8	8	8	46
13.01-17.00 น.	10	20	24	16	6	8	84
หลังเวลา 17.00 น.	9	8	11	9	7	6	50
รวม	38	83	88	93	52	46	400

$$\chi^2 = 24.125$$

$$\text{Asymp.Sig.(2-sided)} = 0.237$$

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 24.125 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.237 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานในธนาคารไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5.3 อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุงานในธนาคาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 33 อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	อายุงานในธนาคาร						รวม
	ต่ำกว่า	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า	
	6-10ปี					30 ปี	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง	13	31	52	35	21	26	178
1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	12	26	18	30	17	9	112
2-3 ชั่วโมง/ครั้ง	7	10	6	18	3	6	50
มากกว่า 3 ชั่วโมง/ครั้ง	6	16	12	10	11	5	60
รวม	38	83	88	93	52	46	400
$\chi^2 = 26.051$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.037					
Somers's D = - 0.048		Approx.Sig = 0.244					

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 26.051 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานในธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers's D พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ - 0.048 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.4 อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุงานในธนาคาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 34 อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	อายุงานในธนาคาร						รวม
	ต่ำกว่า	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า	
	6-10ปี					30 ปี	
สายนโยบายการเงิน	2	7	8	12	4	3	36
/สายตลาดการเงิน							
สายนโยบายสถาบันการเงิน	5	10	18	17	6	9	65
/สายกำกับสถาบันการเงิน							
สายจัดการกองทุน	5	23	3	17	8	5	61
/สายช่วยงานบริหาร							
สายระบบข้อสนเทศ	5	9	7	15	5	5	46
สายวางแผน	9	14	17	17	16	13	86
สายปฏิบัติการ	7	14	18	11	10	10	70
สายออกบัตรธนาคาร	5	6	17	4	3	1	36
รวม	38	83	88	93	52	46	400
$\chi^2 = 52.972$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.006 Cramer's V = 0.163 Approx.Sig = 0.006							

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 52.972 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานในธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.163 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.5 อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุงานในธนาคาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : อายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 35 อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	อายุงานในธนาคาร						รวม
	ต่ำกว่า	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า	
	6-10ปี					30 ปี	
ข่าวสารความรู้	12	20	30	24	17	19	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	7	17	20	18	9	11	82
เศรษฐกิจการเงิน	5	7	9	13	10	2	46
กิจกรรมพนักงาน	5	9	8	12	10	6	50
การให้บริการต่างๆ	9	30	21	26	6	8	100
รวม	38	83	88	93	52	46	400
$\chi^2 = 23.304$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.274							

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ อายุงานในธนาคารและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 23.304 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.274 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานในธนาคารไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 6.1 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 36 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ในการใช้งาน	ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์	3	48	48	99
6-10 ครั้งต่อสัปดาห์	1	94	53	148
มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์	5	89	59	301
รวม	9	231	160	400

$\chi^2 = 107.651$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.015
 Cramer's V = 0.367 Approx.Sig = 0.015

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 107.651 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.367 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6.2 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 37 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ก่อน 08.01 น.	1	25	16	42
08.01 – 12.00 น.	2	112	64	178
12.01 – 13.00 น.	0	25	21	46
13.01 – 17.00 น.	2	45	37	84
หลังเวลา 17.00 น.	4	24	22	50
รวม	9	231	160	400
$\chi^2 = 198.105$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.013 Cramer's V = 0.352 Approx.Sig = 0.013				

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 198.105 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.352 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6.3 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 38 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	5	105	68	178
1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง	2	61	49	112
2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	1	32	17	50
มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	1	33	26	60
รวม	9	231	160	400

$\chi^2 = 131.084$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.176

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 131.084 และค่า Sig.(2-sided) เท่ากับ 0.176 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6.4 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 39 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
สายนโยบายการเงิน	0	16	20	36
/สายตลาดการเงิน				
สายนโยบายสถาบันการเงิน	1	32	32	65
/สายกำกับสถาบันการเงิน				
สายจัดการกองทุน	0	36	25	61
/สายช่วยงานบริหาร				
สายระบบสารสนเทศ	2	29	15	46
สายวางแผน	5	55	26	86
สายปฏิบัติการ	0	37	33	70
สายออกบัตรธนาคาร	1	26	9	36
รวม	9	231	160	400

$$\chi^2 = 286.950$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.010$$

$$\text{Cramer's V} = 0.346$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.010$$

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 286.950 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.346 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6.5 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 40 ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ข่าวสารความรู้	1	81	40	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	3	50	29	82
เศรษฐกิจการเงิน	0	24	22	46
กิจกรรมพนักงาน	4	22	24	50
การให้บริการต่างๆ	1	54	45	100
รวม	9	231	160	400
$\chi^2 = 195.113$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.018		
Cramer's V = 0.349		Approx.Sig = 0.018		

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานและพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 195.113 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานมีผลต่อ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.349 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 7.1 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 41 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ในการใช้งาน	พัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์	7	48	44	99
6-10 ครั้งต่อสัปดาห์	14	58	76	148
มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์	4	68	81	153
รวม	25	174	201	400

$$\chi^2 = 43.184$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.033$$

$$\text{Cramer's V} = 0.329$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.033$$

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 43.184 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.329 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7.2 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 42 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	พัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ก่อน 08.01 น.	0	18	24	42
08.01 – 12.00 น.	7	82	89	178
12.01 – 13.00 น.	4	19	23	46
13.01 – 17.00 น.	8	30	46	84
หลังเวลา 17.00 น.	6	25	19	50
รวม	25	174	201	400
$\chi^2 = 92.410$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.002		
Cramer's V = 0.240		Approx.Sig = 0.002		

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 92.410 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.240 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7.3 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 43 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	พัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	15	89	74	178
1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง	6	40	66	112
2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	1	22	27	50
มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	3	23	34	60
รวม	25	174	201	400
$\chi^2 = 64.167$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.015		
Cramer's V = 0.401		Approx.Sig = 0.015		

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 64.167 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.401 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7.4 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 44 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	พัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
สายนโยบายการเงิน	1	16	19	36
/สายตลาดการเงิน				
สายนโยบายสถาบันการเงิน	0	29	36	65
/สายกำกับสถาบันการเงิน				
สายจัดการกองทุน	2	27	32	61
/สายช่วยงานบริหาร				
สายระบบสารสนเทศ	4	15	27	46
สายวางแผน	2	35	49	86
สายปฏิบัติการ	6	36	28	70
สายออกบัตรธนาคาร	10	16	10	36
รวม	25	174	201	400

$$\chi^2 = 136.845$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.000$$

$$\text{Cramer's V} = 0.585$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.000$$

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 136.845 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สอดคล้อง

กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.585 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7.5 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 45 ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	พัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ข่าวสารความรู้	6	56	60	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	6	32	44	82
เศรษฐกิจการเงิน	0	27	19	46
กิจกรรมพนักงาน	6	17	27	50
การให้บริการต่างๆ	7	42	51	100
รวม	25	174	201	400

$$\chi^2 = 83.593$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.010$$

$$\text{Cramer's } V = 0.457$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.010$$

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 83.593 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.457 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 8.1 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 46 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ในการใช้งาน	ได้รับทราบข่าวสาร		รวม
	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์	37	62	99
6-10 ครั้งต่อสัปดาห์	38	110	148
มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์	24	129	153
รวม	99	301	400

$\chi^2 = 97.986$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.000
 Cramer's V = 0.350 Approx.Sig = 0.000

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านจำนวนครั้งการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 97.986 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านจำนวนครั้งการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.350 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8.2 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 47 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	ได้รับทราบข่าวสาร		รวม
	ปานกลาง	มาก	
ก่อน 08.01 น.	14	28	42
08.01 – 12.00 น.	43	135	178
12.01 – 13.00 น.	16	30	46
13.01 – 17.00 น.	12	72	84
หลังเวลา 17.00 น.	14	36	50
รวม	99	301	400
$\chi^2 = 75.525$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.001	
Cramer's V = 0.217		Approx.Sig = 0.001	

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 75.525 และค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.217 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8.3 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 48 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	ได้รับทราบข่าวสาร		รวม
	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	52	126	178
1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง	28	84	112
2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	11	39	50
มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	8	52	60
รวม	99	301	400
$\chi^2 = 48.839$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.016	
Cramer's V = 0.349		Approx.Sig = 0.016	

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 48.839 และค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.349 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8.4 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 49 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	ได้รับทราบข่าวสาร		รวม
	ปานกลาง	มาก	
สายนโยบายการเงิน	9	27	36
/สายตลาดการเงิน			
สายนโยบายสถาบันการเงิน	14	51	65
/สายกำกับสถาบันการเงิน			
สายจัดการกองทุน	14	47	61
/สายช่วยงานบริหาร			
สายระบบข้อสนเทศ	10	36	46
สายวางแผน	24	62	86
สายปฏิบัติการ	20	50	70
สายออกกัฏฐนาการ	8	28	36
รวม	99	301	400

$$\chi^2 = 81.247$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.035$$

$$\text{Cramer's V} = 0.184$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.035$$

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 81.247 และค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความ

สัมพันธ์เท่ากับ 0.184 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8.5 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 50 ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	ได้รับทราบข่าวสาร		รวม
	ปานกลาง	มาก	
ข่าวสารความรู้	35	87	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	13	69	82
เศรษฐกิจการเงิน	11	35	46
กิจกรรมพนักงาน	13	37	50
การให้บริการต่างๆ	27	73	100
รวม	99	301	400

$\chi^2 = 65.222$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.007
 Cramer's V = 0.404 Approx.Sig = 0.007

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 65.222 และค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.404 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 9.1 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 51 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ในการใช้งาน	ความสะดวกต่อการใช้งาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์	4	38	57	99
6-10 ครั้งต่อสัปดาห์	0	45	103	148
มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์	2	36	115	153
รวม	6	119	275	400

$\chi^2 = 58.612$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.000
 Cramer's V = 0.271 Approx.Sig = 0.000

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 58.612 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.271 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9.2 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 52 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	ความสะดวกต่อการใช้งาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ก่อน 08.01 น.	0	18	24	42
08.01 – 12.00 น.	0	60	118	178
12.01 – 13.00 น.	0	16	30	46
13.01 – 17.00 น.	2	16	66	84
หลังเวลา 17.00 น.	4	9	37	50
รวม	6	119	275	400
$\chi^2 = 102.804$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.000		
Cramer's V = 0.253		Approx.Sig = 0.000		

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 102.804 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.253 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9.3 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 53 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	ความสะดวกต่อการใช้งาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	3	64	111	178
1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง	2	27	83	112
2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	0	12	38	50
มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	1	16	43	60
รวม	6	119	275	400

$\chi^2 = 67.545$ Asymp.Sig.(2-sided) = 0.001
 Cramer's V = 0.237 Approx.Sig = 0.001

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 67.545 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.237 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9.4 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 54 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	ความสะดวกต่อการใช้งาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
สายนโยบายการเงิน	0	9	27	36
/สายตลาดการเงิน				
สายนโยบายสถาบันการเงิน	2	20	43	65
/สายกำกับสถาบันการเงิน				
สายจัดการกองทุน	0	25	36	61
/สายช่วยงานบริหาร				
สายระบบสารสนเทศ	2	13	31	46
สายวางแผน	0	18	68	86
สายปฏิบัติการ	0	28	42	70
สายออกบัตรธนาคาร	2	6	28	36
รวม	6	119	275	400

$$\chi^2 = 139.197$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.000$$

$$\text{Cramer's V} = 0.241$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.000$$

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 139.197 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.241 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9.5 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 55 ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	ความสะดวกต่อการใช้งาน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ข่าวสารความรู้	2	38	82	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	0	18	64	82
เศรษฐกิจการเงิน	0	13	33	46
กิจกรรมพนักงาน	3	12	35	50
การให้บริการต่างๆ	1	38	61	100
รวม	6	119	275	400
$\chi^2 = 91.298$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.000		
Cramer's V = 0.239		Approx.Sig = 0.000		

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 91.298 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.239 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 10.1 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ตาราง 56 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน

ความถี่ในการใช้งาน	ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์	2	34	63	99
6-10 ครั้งต่อสัปดาห์	0	38	110	148
มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์	0	26	127	153
รวม	2	98	300	400
$\chi^2 = 44.014$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.004		
Cramer's V = 0.235		Approx.Sig = 0.004		

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 44.014 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.235 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10.2 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 57 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน

ช่วงเวลาที่ใช้งาน	ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ก่อน 08.01 น.	0	14	28	42
08.01 – 12.00 น.	0	48	130	178
12.01 – 13.00 น.	0	14	32	46
13.01 – 17.00 น.	0	11	73	84
หลังเวลา 17.00 น.	2	11	37	50
รวม	2	98	300	400
$\chi^2 = 69.193$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.009		
Cramer's V = 0.208		Approx.Sig = 0.009		

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 69.193 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.208 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10.3 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ตาราง 58 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	1	60	117	178
1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง	0	19	93	112
2 – 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	0	8	42	50
มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	1	11	48	60
รวม	2	98	300	400
$\chi^2 = 59.345$		Asymp.Sig.(2-sided) = 0.003		
Cramer's V = 0.222		Approx.Sig = 0.003		

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 59.345 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.222 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10.4 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

H_1 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ตาราง 59 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

หน่วยงานที่ติดต่อ	ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
สายนโยบายการเงิน	0	16	48	64
/สายตลาดการเงิน				
สายนโยบายสถาบันการเงิน	0	11	26	37
/สายกำกับสถาบันการเงิน				
สายจัดการกองทุน	0	19	42	61
/สายช่วยงานบริหาร				
สายระบบสารสนเทศ	2	9	35	46
สายวางแผน	0	13	73	86
สายปฏิบัติการ	0	19	51	70
สายออกบัตรธนาคาร	0	11	25	36
รวม	2	98	300	400

$$\chi^2 = 94.374$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.013$$

$$\text{Cramer's V} = 0.198$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.013$$

จากตาราง 59 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 94.374 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับ

น้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.198 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10.5 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

H_1 : ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ตาราง 60 ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ข่าวสารความรู้	0	34	88	122
ข่าวสารจากส่วนงาน	0	15	67	82
เศรษฐกิจการเงิน	0	15	31	46
กิจกรรมพนักงาน	2	10	38	50
การให้บริการต่างๆ	0	24	76	100
รวม	2	98	300	400

$$\chi^2 = 87.168$$

$$\text{Asymp.Sig. (2-sided)} = 0.000$$

$$\text{Cramer's V} = 0.233$$

$$\text{Approx.Sig} = 0.000$$

จากตาราง 60 ผลการวิเคราะห์ ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า มีค่า χ^2 เท่ากับ 87.168 และ ค่า Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramer's V พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.233 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 61 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนตัวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐานกับ พฤติกรรมการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ข้อมูลส่วนตัว				
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	ระดับ ตำแหน่งงาน	อายุงาน ในธนาคาร
ความถี่ในการใช้งาน	×	✓	✓	✓	✓
ช่วงเวลาที่ใช้งาน	✓	✓	✓	✓	×
ระยะเวลาที่ใช้งาน	×	×	✓	✓	✓
หน่วยงานที่ติดต่อ	✓	✓	✓	×	✓
ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	✓	✓	✓	✓	×

ตาราง 62 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานองค์ประกอบด้านประโยชน์กับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐานกับ พฤติกรรมการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	องค์ประกอบด้านประโยชน์				
	ข้อมูลจาก คู่มือ	พัฒนา ตนเอง	รับทราบ ข่าวสาร	สะดวกต่อ การใช้งาน	รวดเร็วใน การติดต่อ
ความถี่ในการใช้งาน	✓	✓	✓	✓	✓
ช่วงเวลาที่ใช้งาน	✓	✓	✓	✓	✓
ระยะเวลาที่ใช้งาน	×	✓	✓	✓	✓
หน่วยงานที่ติดต่อ	✓	✓	✓	✓	✓
ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย	✓	✓	✓	✓	✓

สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

สัญลักษณ์ × หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อจะได้นำผลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้งานและพนักงานในองค์กร ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความสำคัญของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในเรื่อง ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ทราบว่าพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกันมากน้อยเพียงใด มีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานใดบ้างรวมทั้งองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับใด และสามารถนำประโยชน์ที่ได้รับมาใช้ในการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมในการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
4. ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. อายุงานในธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

6. ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
7. ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
8. ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
9. ประโยชน์ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
10. ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,880 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 2 มกราคม 2552) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แต่ละสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบบัญญัติไตรยางค์ได้อัตราส่วนดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานแต่ละสายงาน} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละสายงาน} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 63 จำนวนประชากรและการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน
(Proportional Straified Random Sampling)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สายนโยบายการเงิน	129	13
2. สายตลาดการเงิน	135	14
3. สายนโยบายสถาบันการเงิน	136	14
4. สายกำกับสถาบันการเงิน	435	45
5. สายจัดการกองทุน	105	11
6. สายระบบข้อสนเทศ	466	48
7. สายช่วยงานบริหาร	235	24
8. สายวางแผน	363	37
9. สายปฏิบัติการ	840	87
10. สายออกบัตรธนาคาร	1,036	107
รวม	3,880	400

ที่มา : Botweb ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2552)

ขั้นที่ 2 การเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเลือกตัวอย่างจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานทั้งหมด โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรงในสถานที่ต่างๆ เช่น พนักงานที่มารับประทานอาหารที่สโมสรของธนาคาร ห้องสมุดของธนาคาร รวมทั้งเพื่อความสะดวกและง่ายในการจัดเก็บข้อมูล จึงได้นำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการจัดส่งแบบสอบถามเป็นเมลไปยังบุคคลต่างๆ ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response question) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

4. ระดับตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

5. อายุงานในธนาคาร เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้คำถามปลายปิด (Close-ended response question) เป็นคำถามกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น 5 ลำดับคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาก

คะแนน 3 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด

การคำนวณความกว้างระหว่างชั้นเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ โดยใช้สูตร

(มัลลิกา บุญนาค. 2537: 29)

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามระดับของประโยชน์

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด

เมื่อได้แปลความหมายของคะแนนตามแบบสอบถามเสร็จแล้ว หลังจากนั้นจะทำการแปลงระดับค่าคะแนนให้เหลือเพียง 3 กลุ่ม เพื่อการคำนวณค่า Chi-Square โดยพิจารณาจากคะแนนของคำตอบโดยใช้เกณฑ์การคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ตามหลักการหาค่าพิสัย (ของบุญชม ศรีสะอาด. 2542 : 82) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเพื่อทดสอบ Chi-square

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3.68 – 5.00	ระดับมาก
2.34 – 3.67	ระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	ระดับน้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response question) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1. ความถี่การใช้งาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
2. ช่วงเวลาการใช้งาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. ระยะเวลาการใช้งาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
4. หน่วยงานที่ติดต่อ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลข่าวสาร บทความ งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องสิ่งพิมพ์ต่างๆ วารสารหนังสือ เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวม โดยการใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2552 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

การตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ต่อมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อทำการป้อนข้อมูลต่างๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการประมวลผล หลังจากนั้น จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

2.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และ แบบสอบถามส่วนที่ 3

2.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐาน และจะทำการทดสอบความสัมพันธ์เพิ่มเติม ด้วยสถิติ Cramer's V และ สถิติ Somers's D ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินทราเน็ต

2.2.2 ปัจจัยข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่าย อินทราเน็ตมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิจัยปัจจัยลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.30

1.2 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุ 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.50และอายุต่ำกว่า 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.50

1.3 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี-ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.20

1.4 ระดับตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมา คือ มีระดับตำแหน่งงานพนักงานบริการ/พนักงาน

ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 18.50 ระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 14.50 และระดับตำแหน่งงานผู้บริหารที่เพิ่มขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.50

1.5 อายุงานในธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงานในธนาคาร 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมา คือ มีอายุงานในธนาคาร 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุงานในธนาคาร 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.80 อายุงานในธนาคาร 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.00 อายุงานในธนาคารมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.50 และอายุงานในธนาคารต่ำกว่า 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.50

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.1 ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย มีองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ข้อมูลมีความถูกต้อง สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ลดเวลาในการสอนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55, 3.55, 3.55, 3.53, 3.45 และ 3.41 ตามลำดับ

2.2 ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย มีองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานได้เรียนรู้อย่างสะดวกและคล่องตัวยิ่งขึ้น จากการเรียนในระบบ e-Learning ได้ทราบเทคนิคและขั้นตอนการใช้งานคอมพิวเตอร์จาก web ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้รับความรู้และทักษะในภาษาอังกฤษมากขึ้นจากการเรียนผ่านทาง e-mail โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.56 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน จากการเข้าไปใช้งานใน BOT-Blog อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

2.3 ด้านการได้รับทราบข่าวสาร โดยรวมมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทางจาก mail, web, blog ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่ได้รับมีความทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถเผยแพร่และส่งต่อถึงผู้อื่นได้ และ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 3.95, 3.85, และ 3.77 ตามลำดับ

2.4 ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน โดยรวมมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีองค์ประกอบด้านประโยชน์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านมีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถสื่อสารข้อมูลที่เป็นข้อความ รูปภาพและเสียงได้ สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่าย ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวสูง และสามารถเชื่อมต่อได้จากระบบคอมพิวเตอร์ทุกชนิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.83, 3.81 และ 3.65 ตามลำดับ

2.5 ด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับประโยชน์ที่ได้รับ ด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน ทำให้สมาชิกในทีมงานมีการประสานงานกันได้ทันที่อย่างต่อเนื่อง และสามารถติดตามข้อมูลงานที่ต้องการจากสายงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.99, 3.89 และ 3.88 ตามลำดับ

สรุปผลจากการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ ได้แก่ ด้านติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ด้านการได้รับทราบข่าวสาร ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ด้านข้อมูลจากคู่มือปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93, 3.91, 3.79, 3.50 และ 3.50 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.1 ความถี่ในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้งานมากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาความถี่ในการใช้งาน 6-10 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 37.00 ความถี่ในการใช้งานน้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.80

3.2 ช่วงเวลาที่ใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงเวลาที่ใช้งาน 08.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาช่วงเวลาที่ใช้งาน 13.01-17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงเวลาที่ใช้งานหลังเวลา 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 12.50 ช่วงเวลาที่ใช้งานเวลา 12.01-13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 11.50 และช่วงเวลาที่ใช้งานก่อนเวลา 08.01 น. คิดเป็นร้อยละ 10.50

3.3 ระยะเวลาที่ใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่ใช้งาน น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาระยะเวลาที่ใช้งาน 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระยะเวลาที่ใช้งานมากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระยะเวลาที่ใช้งาน 2-3 ชั่วโมงต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.00

3.4 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการติดต่อกับหน่วยงานสายวางแผน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมาติดต่อกับหน่วยงานสายปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 17.50 ติดต่อกับหน่วยงานสายนโยบายสถาบันการเงิน/สายกำกับสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ติดต่อกับหน่วยงานสายจัดการกองทุน/สายช่วยงานบริหาร คิดเป็นร้อยละ 15.30 ติดต่อกับหน่วยงานสายระบบข้อสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 11.50 ติดต่อกับหน่วยงานสายนโยบายการเงิน/สายตลาดการเงิน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ติดต่อกับหน่วยงานสายออกบัตรธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 9.00

3.5 ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านข่าวสารความรู้ คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาเรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านการให้บริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 25.00 เรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านข่าวสารจากส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 20.50 เรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านกิจกรรมพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และเรียกดูข้อมูลที่ใช้งานบ่อยด้านเศรษฐกิจการเงิน คิดเป็นร้อยละ 11.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุमानเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปว่า เพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน และด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปว่าอายุไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ระดับตำแหน่งงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษานาการแห่งประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุงานในธนาคาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สรุปผลจากการวิจัยได้ดังนี้

เพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านความถี่ในการใช้งานและด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ยกเว้น เพศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ ด้านข้อมูลที่ใช้งานน้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.255, 0.257 และ 0.155 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ หมายความว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ และด้านข้อมูลที่ใช้งานน้อย เนื่องจากพนักงานชายบางส่วนต้องปฏิบัติงานภายนอกอาคารและสถานที่ เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานชายที่ปฏิบัติงานที่สายออกบัตรธนาคาร โรงพิมพ์ธนบัตร ดังนั้น จึงทำให้ไม่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อย่างสะดวก

อายุไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ยกเว้น อายุมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อและด้านข้อมูลที่ใช้งานน้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.032, -0.085, 0.160 และ 0.149 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า ช่วงอายุที่ต่างกันมีผลต่อด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ และด้านข้อมูลที่ใช้งานน้อย เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-45 ปี มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารและมีการใช้งานมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26-35 ปี เพราะพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่หรือพนักงานเข้ามาทำงานทำงานได้ไม่นาน มีความสัมพันธ์กับพนักงานในองค์กรน้อยมาก มีการติดต่อสื่อสารเฉพาะบางสายงานและมีการสื่อสารกับบุคคลในองค์กรค่อนข้างน้อย โดยส่วนมากพนักงานที่มีช่วงอายุ 41-45 ปี จะใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามงานและอ่านข่าวสารความรู้และความเคลื่อนไหวต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการทำงานในแต่ละวันในช่วงเวลา 08.01-12.00 น. และหน่วยงานที่ติดต่อส่วนใหญ่จะติดต่อกับสายวางแผน

ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อและด้านข้อมูลที่ใช้งานน้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.145, 0.035, 0.107, 0.179 และ

0.157 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การเข้าไปใช้งานบ่อยจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานและการสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้มีระยะเวลาในการใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง สำหรับหน่วยงานที่ติดต่อกับมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา เนื่องจากต้องประสานงานกับสายงานต่างๆ จึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อยมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาเพราะคนที่มีระดับการศึกษาสูงจะใช้เวลาในการทำงานมากกว่าเรียกดูข้อมูลต่างๆ ไป

ระดับตำแหน่งงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านหน่วยงานที่ติดต่อ

ยกเว้น ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.149, -0.097, -0.036, และ 0.188 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ชำนาญงาน จะมีการใช้งานคอมพิวเตอร์บ่อยครั้งกว่าพนักงานในระดับตำแหน่งงานอื่น ๆ เนื่องจากต้องใช้ในการปฏิบัติงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับพนักงานสายงานต่างๆ หรือในสายงานเดียวกัน และเมื่อได้มีการปฏิบัติงานบ่อยๆ จะทำให้มีความชำนาญในการใช้งานเป็นอย่างมากและมีระยะเวลาในการใช้งานไม่มาก สำหรับข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ได้แก่ ข่าวสารความรู้ และข่าวสารจากส่วนงาน

อายุงานในธนาคารไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านระยะเวลาที่ใช้งานและด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

ยกเว้น อายุงานในธนาคารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน และด้านหน่วยงานที่ติดต่อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.029, -0.048, และ 0.163 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานในธนาคาร 21-25 ปี จะมีประสบการณ์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มานานและมีการใช้คอมพิวเตอร์บ่อยครั้ง จึงทำให้เกิดความชำนาญและมีความรวดเร็วในการใช้งาน นอกจากนี้ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย คือ การให้บริการต่างๆ เพราะพนักงานที่มีอายุงานในธนาคาร 21-25 ปี ส่วนมากจะขอใช้บริการในด้านต่างๆ เช่น การจองห้องประชุม แจ้งปัญหาผ่านไอที การเบิกพัสดุ-ครุภัณฑ์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคที่แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผลการศึกษาจึงสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่าผู้ใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพฯ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังเช่น ผลการสำรวจของสุจินดา กิจการเจริญสิน (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ

พฤติกรรมการใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แต่ไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของธนัสต์ เกษมไชยานันท์ (2544: บทคัดย่อ) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เว็บไซต์ในกรุงเทพฯ เป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่เท่ากัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเพราะจำนวนพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตาม ได้มีการแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพราะเพศหญิงมีลักษณะนิสัยในความละเอียดถี่ถ้วนในการทำงานมากกว่าเพศชาย ดังนั้น จึงต้องศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่างๆ ก่อนการปฏิบัติงานเสมอ

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานที่มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารและใช้งานอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ (2541: 303) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป

ปัจจัยด้านการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี-ปริญญาตรี และปริญญาโทตามลำดับ ซึ่งนับได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีความรู้ดี มีความเข้าใจ และคุ้นเคยกับการใช้อีเมลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยด้านระดับตำแหน่งงานและอายุงานในธนาคารของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ชำนาญงาน สอดคล้องกับอายุงานในธนาคารระหว่าง 21-25 ปี ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงทรัพยากรบุคคลของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีการรวมกลุ่มกันขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน โดยมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวช่วยประสานงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

องค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน, พัฒนาค้นเองเพื่อให้มีความรอบรู้, การได้รับทราบข่าวสาร, ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สรุปผลจากการวิจัยได้ดังนี้

ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านระยะเวลาที่ใช้งาน

ยกเว้น ประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อและด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย โดยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.367, 0.352, 0.346 และ 0.349 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูลมีความถูกต้อง ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดเวลา

ในการสอนงาน จะทำให้เกิดความต้องการที่จะใช้งานมากขึ้น สำหรับช่วงเวลาที่ใช้งานนั้น จะเข้าไปใช้งานในเวลาทำงานปกติ โดยข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.329, 0.240, 0.401, 0.585 และ 0.457 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อให้ความรอบรู้ ได้แก่ ได้เรียนรู้อย่างสะดวกและคล่องตัวยิ่งขึ้น จากระบบ e-Learning, ได้รับความรู้และทักษะในภาษาอังกฤษมากขึ้น จากการเรียนผ่านทาง e-mail, ได้ทราบเทคนิคและขั้นตอนการใช้งานคอมพิวเตอร์จาก web ศูนย์การเรียนรู้, และได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน จากการเข้าไปใช้งานใน BOT-Blog จะทำให้เกิดความต้องการที่จะใช้งานมากขึ้น เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้รับนำไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้ทราบต่อไป สำหรับช่วงเวลาที่ใช้งานนั้น จะเข้าไปใช้งานในเวลาทำงานปกติ โดยข้อมูลที่ใช้งานบ่อย ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ด้านการได้รับทราบข่าวสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.350, 0.217, 0.349, 0.184 และ 0.404 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ด้านการได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่ได้รับความทันต่อเหตุการณ์, ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถเผยแพร่และส่งต่อถึงผู้อื่นได้, สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทางจาก web mail blog, ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ จะทำให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์และมีความต้องการใช้งานมากขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับคือการได้รับทราบข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ในทุกๆ วัน ช่วงเวลาที่ใช้งาน คือ 08.01- 12.00 น. เพราะจะเปิดรับข่าวสารในช่วงเช้าก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และใช้เวลาในการอ่านข่าวสารน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง สำหรับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับคือ ข่าวสารความรู้

ประโยชน์ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.271, 0.253, 0.237, 0.241 และ 0.239 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ได้แก่ สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่าย, สามารถเชื่อมต่อจากระบบคอมพิวเตอร์ทุกชนิดได้, สามารถสื่อสารข้อมูลที่เป็นข้อความ รูปภาพ และเสียงได้ และทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวสูง จะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานมากขึ้น เพราะสามารถสื่อสารกันได้ง่ายกว่าการสื่อสารด้านอื่นๆ เช่น การโทรศัพท์ การส่งแฟกซ์

เพราะการสื่อสารทางออนไลน์จะรวดเร็วและมีข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรที่เชื่อถือได้ พร้อมกับสามารถใช้ภาพประกอบกับการส่งข้อความพร้อมๆ กันได้ จึงทำให้เกิดความน่าสนใจและใช้งานมากขึ้น

ประโยชน์ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านความถี่ในการใช้งาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้งาน ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ และด้านข้อมูลที่ใช้งานบ่อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.235, 0.208, 0.222, 0.198 และ 0.233 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์ด้านการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่ สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว, ทำให้สมาชิกในทีมงานมีการประสานงานกันได้ทันทีอย่างต่อเนื่อง, ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน และสามารถติดตามข้อมูลงานที่ต้องการจากสายงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพราะพนักงานในธนาคารสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ใช้ในการทำงานระหว่างสายงานหรือในส่วนงานเดียวกันได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้มีการสื่อสารและใช้งานกันบ่อยครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้ คือ 08.01-12.00 น. และ 13.01-17.00 น. ในช่วงเวลาทำงานปกติ และมีการติดต่อกับสายงานต่างๆ โดยข้อมูลที่ใช้งาน คือ ข่าวสารจากส่วนงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่า ประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับดี คือ แม้ว่าบุคลากรจะอยู่ห่างไกลกัน ต่างสถานที่กันหรือต่างสาขานาคาร ก็สามารถเข้าไปใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตได้ ด้วยเทคโนโลยีการคุยติดต่อผ่านแป้นพิมพ์หรือแม้กระทั่งประชุมทางไกล เพื่อเป็นการช่วยลดการสูญเสียเวลาของบุคลากรและไม่กระทบกับเวลาทำงาน ตลอดจนช่วยให้ทีมงานมีการประสานงานกันดีขึ้น

ด้านการได้รับทราบข่าวสาร พบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสถานที่ที่เหมาะสมที่สุดในการเผยแพร่ข่าวสาร ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบข่าวสารตรงกันและพร้อมกัน รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชดา เติร์มชัยศรี (2542: บทคัดย่อ) การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า หากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มากก็จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย

ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน พบว่า สามารถเรียกค้นหาข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้สะดวก รูปแบบสำคัญที่มีในอินเทอร์เน็ต คือ การใช้ระบบ web เป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือ ภาพเคลื่อนไหว และง่ายต่อการใช้งาน โดยได้รวมบริการข้อมูลอื่นๆ ไว้ด้วย เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล หรือ กระดานข่าว นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเอกสาร

จากเดิมใช้วิธีทำสำเนาแจกจ่าย เช่น ประกาศ ข่าว สมุดโทรศัพท์ภายใน ข้อมูลบุคลากร มาจัดทำให้อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์แทน จึงทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้น เรียกดูข้อมูลข่าวสารได้ตามต้องการ ทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งานและลดค่าใช้จ่ายลงได้

ด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ พบว่า พนักงานสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน สามารถเข้าไปศึกษาในหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาเรียนรู้ และมีระบบติดตามบันทึกข้อมูล เช่น เวลาเข้าเรียน คะแนน เพื่อใช้ประเมินผลการเรียนรู้ของตนเองว่าอยู่ในระดับใด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืออากาศเอกเวนิช ทองโสม (2548: บทคัดย่อ) การออกแบบและพัฒนา “ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองและการบริหารจัดการเนื้อหา” บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กองทัพอากาศ พบว่า การเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ให้กับข้าราชการ โดยจะสามารถเข้ามาศึกษาและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา โดยระบบนี้จะทำงานบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่แล้วใน กองทัพอากาศ จะประกอบด้วย 3 ส่วนย่อย คือ ส่วนของผู้เรียน ส่วนของผู้สอน และส่วนของผู้ดูแลระบบ จากการดำเนินงาน พบว่าข้าราชการสามารถมีช่องทางในการศึกษาเพิ่มขึ้น และสามารถเลือกเข้ารับการศึกษาผ่านระบบเครือข่ายได้ตามความต้องการของตนเอง โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา ตลอดจนสามารถใช้เป็นที่แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นระหว่างกันได้อีกทางหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทัศน์ กริ่งไกร (2542: บทคัดย่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก

ด้านข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะสามารถเข้าไปเรียกดูข้อมูลการปฏิบัติงานจากคู่มือการปฏิบัติงานได้ จึงทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัวและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งการใช้งานมากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์ พบว่า การเข้าไปใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน มีความจำเป็นมากในชีวิตประจำวัน ได้แก่ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ ติดต่อสื่อสารและประสานงาน รวมทั้งยังสามารถเข้าไปใช้งานได้สะดวกจากทั้งที่ทำงานและที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุแก้ว บุญเดิม (2547: บทคัดย่อ) ความคิดเห็นของพระนักศึกษาศาสนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของพระสงฆ์ในปัจจุบัน พบว่า พระนักศึกษาเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานสัปดาห์หนึ่ง 11-15 ครั้ง ใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยครั้งละ 1-3 ชั่วโมง ความคิดเห็นในการใช้คอมพิวเตอร์ของพระสงฆ์ใน

ปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า พระสงฆ์ มีความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2536) กล่าวว่า ผู้ที่ใช้ระบบเครือข่ายมานานกว่าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับประโยชน์จากสื่อประเภทนี้มากกว่า จึงมีการเปิดรับข่าวสารที่มากกว่า

ช่วงเวลาที่ใช้งาน พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้งาน 08.01 – 12.00 น. เพราะเป็นช่วงเริ่มต้นของวันทำงานแต่ละวัน โดยพนักงานจะเข้ามาเปิดตรวจสอบเช็คอีเมล อ่านข่าวสารประจำวัน

ระยะเวลาที่ใช้งาน พบว่า ส่วนใหญ่เข้ามาใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง เนื่องจากการใช้งานในระบบอินทราเน็ตมีความคล่องตัวสูงและมีความรวดเร็ว และพนักงานของธนาคารมีความรู้และความชำนาญในการใช้งาน จึงทำให้ไม่เสียเวลาในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ

หน่วยงานที่ท่านติดต่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการติดต่อกับหน่วยงานสายวางแผน ซึ่งได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายบัญชี ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะเข้าไปใช้งานในฝ่ายทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ตรวจสอบข้อมูลการลางานและหยุดพักผ่อน แจ้งการลาในระบบออนไลน์ การเข้าไปใช้งานในระบบ E-learning การกู้ยืมเงินและอื่น ๆ สำหรับในฝ่ายบัญชี ได้แก่ การเบิกเงินค่าล่วงเวลา การเบิกเงินค่าเล่าเรียนบุตรและการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล

ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้งานบ่อยในด้านข่าวสารความรู้ เนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นว่าการใช้งานในระบบอินทราเน็ตเป็นช่องทางการสื่อสารที่จะสามารถทำให้เกิดเสถียรภาพทางเศรษฐกิจได้ ดังนั้น จึงได้สร้างเว็บไซต์ขององค์กรขึ้นมาเพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้สืบค้นข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการเงิน และข้อมูลด้านข่าวสารความรู้ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติการทำงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู รัตนประเสริฐ (2538: บทคัดย่อ) เทคโนโลยีสารสนเทศกับการแสวงหาข่าวสารของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ โดยการสัมภาษณ์นักลงทุนรายย่อยจำนวน 200 ราย จากบริษัทสมาชิกตลาดหลักทรัพย์และบริษัทนายหน้าค้าช่วงหลักทรัพย์จำนวน 19 บริษัท พบว่านักลงทุนเปิดรับข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศครบทุกราย ซึ่งนักลงทุนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา ลักษณะบุคคล องค์กรประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในวัยทำงาน มีระดับการศึกษาสูง มีระดับตำแหน่งงานที่มั่นคง ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยควรจะมีการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรโดยใช้เทคโนโลยีระบบการสื่อสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสนับสนุนการทำงานของพนักงาน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ต้องการได้ และควรพัฒนาบริการใหม่ๆ ในระบบอินทราเน็ตที่เป็นประโยชน์มาใช้ในองค์กรให้มากขึ้น

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.1 ควรมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ และสอดคล้องกับการทำงานและความต้องการของผู้ใช้งานให้มากขึ้น

2.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นทางการให้มากขึ้น เช่น การแนะนำการใช้งานสำหรับพนักงานใหม่ในช่วงปฐมฤกษ์พนักงาน เพื่อให้ทราบถึงช่องทางการเข้าไปใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตและทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำไปใช้งาน

2.3 ควรมีการจัดอบรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานสามารถใช้งานได้ดีขึ้น นอกจากนั้น ควรจัดทำคู่มือการใช้งานที่สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่ายและครอบคลุมทุกบริการ จะทำให้ผู้เริ่มใช้งานและผู้ที่ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถเข้าใจการใช้งานได้เร็วขึ้น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานและรีบดำเนินการแก้ไขทันที พร้อมทั้งมีการตรวจสอบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้เสมอ

3.2 ควรเพิ่มขนาดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารใน BOT-Mail ให้มากขึ้น เนื่องจากข้อมูลข่าวสารมีปริมาณมาก ทำให้ไม่สามารถเก็บเนื้อหาข้อมูลที่สำคัญได้ครบถ้วน

3.3 ควรมีการปรับปรุงหน้าจอที่ใช้งานให้มีสีสันสวยงาม ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสนใจและเข้ามาใช้งานและใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

3.4 ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้นในบางส่วนงาน เนื่องจากไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน เช่น ฝ่ายออกบัตรธนาคาร ที่ต้องปฏิบัติงานภายในเขตหวงห้าม จึงไม่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อย่างสะดวก ช่วงเวลาใช้งานจึงพร้อมๆ กัน คือ ช่วงเวลาเลิกงาน 17.00 น. และเนื่องจากพนักงานจำนวนมากต้องใช้เครื่องพร้อมๆ กัน จึงทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งาน ดังนั้น ควรติดตั้งและเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น โดยจัดตั้งไว้ที่ห้องศูนย์กลางการเรียนรู้หรือห้องสมุดของโรงพิมพ์ธนบัตร

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อได้ทราบถึงความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้รับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่พึงใจไว้ก่อนมีการใช้หรือไม่ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริหารจัดการ และการให้บริการในทุกด้านได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้านอื่นๆ เช่น ความเห็นในด้านการปรับปรุงบริการด้านต่างๆ ในระบบอินเทอร์เน็ต ความต้องการบริการอื่นๆ เพิ่มเติมจากที่มีอยู่ ความคิดเห็นในด้านปัญหาการใช้งานของพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณา ปรับปรุง วางแผนการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ได้เหมาะสมตรงความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา แก้วเทพ. (2539). *สื่อสองวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
-(2541). *สื่อสารมวลชน : ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. (2536). *พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร. พลศาสตร์การสื่อสาร*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จณินต์ แก้วกั้วาล. (2540). *วิศวกรรมซอฟต์แวร์*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด มหาชน.
- จินตนา วัฒนทโกศล. (2543). *การใช้ประโยชน์และการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี*. วิทยานิพนธ์ ว.บ. (สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต ประภาวนนท์. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ดวงแข ธาราสมบัติ. (2545). *ศักยภาพในการให้บริการเพื่อการสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (สาขาการสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ์. (2534). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2535). *50 ปี ธนาคารแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนส.
- ธนัสต์ เกษมไชยานันท์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ว.บ. (สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *รวมบทความการวิจัย การวัดผลและประเมินผล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์.
- พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร; กรภัทร์ สุทธิธารา. (2540). *Internet & Intranet โดยใช้ Internet Explorer*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส. เอเซียเพรส (1989) จำกัด

- มุกดา สุขสมาน. (2528) *มนุษย์ : ภาวะทางกายและจิต*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- มัลลิกา บุนนาค. (2537) *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์.
-(2536). *ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์.
- ฤทัยชนนี สิทธิชัย. (2540). *เทคโนโลยีสารสนเทศ*. ปัตตานี : ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ.เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- วาสนา ศิริประเสริฐ; และคณะ. (2538). *เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนาเรื่องการพัฒนา
พัฒนาคน ด้วย 5 ส*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วาสนา สุขกระสานติ. (2540). *โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. (2540). *เรียนรู้อินเทอร์เน็ตระบบของเครือข่ายองค์กรยุคใหม่*. กรุงเทพฯ:
บริษัทเอชเอ็มกรุ๊ป จำกัด, 2540.
- วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. (2542). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ
เอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพล สุวรรณนันต์. (2527). *การวิเคราะห์และประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมควร เจริญสุข. (2539). *พฤติกรรม的开รับสารและความพึงพอใจจากรายการเกมโชว์ทาง
โทรทัศน์ ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (สาขานิเทศศาสตร์)
กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้น
เมื่อ 15 มิถุนายน 2552, จาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/7600>
- สุจินดา กิจการเจริญสิน. (2542). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้ใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานคร*.
วิทยานิพนธ์ ว.บ. (สาขาสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน : ภาควิชาจิตวิทยาและการ
แนะแนว*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสัทธิ์พัฒนา.
- สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- อำไพ พรประเสริฐกุล. (2540). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. กรุงเทพฯ:
บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่นจำกัด (มหาชน).

- Allison, Graham T. (1983). Jr. *public and private Management* : Are they fundamentally alike in all unimportant respect. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Bateman, Thomas S; & Scott A.Snell Management. (1999). : *Building Competitive Advantage*. 4 th. ed. Boston : Mc Graw-Hell.
- Kenneth C. Laudon; & Jane P. Laudon. (2002,2000,1998). *Management Information Systems*. 7 th ed. Prentice-Hall.
- Rue, Leslie W; & L loyd L Byars. (2000). *Management : Skill and Application*. 9 th ed. North America : Mc Graw-hill.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistic, AN Introductory Analysis*, 2nd ed. New York : Harper and Row,

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย
เรื่อง ลักษณะบุคคลและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต :
กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท
 ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงจนครบถ้วน
 ซึ่งข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย แต่จะนำมาใช้ในการประมวลผลใน
 ภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลจากท่านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิจัย หากขาดข้อมูลในส่วนนี้การวิจัย
 ในครั้งนี้ก็ไม้อาจจะสำเร็จลุล่วงได้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์ และพฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 26 ปี

() 26 - 30 ปี

() 31 - 35 ปี

() 36 - 40 ปี

() 41 - 45 ปี

() 46 - 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งงาน

() พนักงานบริการ

() พนักงานปฏิบัติการ

() เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

() เจ้าหน้าที่

() เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน

() ผู้บริหารทีมขึ้นไป

5. อายุงานในธนาคาร

() ต่ำกว่า 6 ปี

() 6 - 10 ปี

() 11 - 15 ปี

() 16 - 20 ปี

() 21 - 25 ปี

() 26 - 30 ปี

() มากกว่า 30 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
คำชี้แจง ท่านเห็นว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด
 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับระดับประโยชน์ตามความคิดของท่าน
 โดยเลือกเพียงคำตอบเดียว

ประโยชน์ที่ได้รับ	ระดับประโยชน์				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน 1.1 ข้อมูลมีความถูกต้อง 1.2 สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว 1.3 สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ 1.4 ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน 1.5 ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน 1.6 ลดเวลาในการสอนงาน					
2. พัฒนาดตนเองเพื่อให้มีความรอบรู้ 2.1 พนักงานได้เรียนรู้อย่างสะดวกและคล่องตัว ยิ่งขึ้น จากการเรียนในระบบ e-Learning 2.2 ได้รับความรู้และทักษะในภาษาอังกฤษ มากขึ้น จากการเรียนผ่านทาง e-mail 2.3 ได้ทราบเทคนิคและขั้นตอนการใช้งาน คอมพิวเตอร์ จาก web ศูนย์การเรียนรู้ฯ 2.4 ได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน จากการ เข้าไปใช้งานใน BOT-Blog					
3. การได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร 3.1 ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่ได้รับมีความ ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ 3.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถเผยแพร่และส่ง ต่อถึงผู้อื่นได้ 3.3 สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้หลาย ช่องทางจาก mail, web, blog 3.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ					

4. มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน 4.1 สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่าย 4.2 สามารถเชื่อมต่อได้จากระบบคอมพิวเตอร์ทุกชนิด 4.3 สามารถสื่อสารข้อมูลที่เป็นข้อความ รูปภาพ และเสียงได้ 4.4 ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวสูง					
5. ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว 5.1 สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว 5.2 ทำให้สมาชิกในที่มงานมีการประสานงานกันได้ทันทีอย่างต่อเนื่อง 5.3 ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน 5.4 สามารถติดตามข้อมูลงานที่ต้องการจากสายงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียว

1. โดยเฉลี่ยท่านใช้ประมาณสัปดาห์ละกี่ครั้ง

- () น้อยกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์
- () 6 - 10 ครั้งต่อสัปดาห์
- () มากกว่า 11 ครั้งต่อสัปดาห์

2. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้งานบ่อยที่สุด

- () ก่อน 08.01 น.
- () 08.01 – 12.00 น.
- () 12.01 – 13.00 น.
- () 13.01 – 17.00 น.
- () หลังเวลา 17.00 น.

3. ระยะเวลาที่ท่านใช้แต่ละครั้งนานประมาณ

- () น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง
- () 1 - 2 ชั่วโมงต่อครั้ง
- () มากกว่า 2 - 3 ชั่วโมงต่อครั้ง
- () มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง

4. หน่วยงานที่ท่านที่ติดต่อ

- () สายนโยบายการเงิน
- () สายตลาดการเงิน
- () สายนโยบายสถาบันการเงิน
- () สายกำกับสถาบันการเงิน
- () สายจัดการกองทุน
- () สายระบบข้อสนเทศ
- () สายช่วยงานบริหาร
- () สายวางแผน
- () สายปฏิบัติการ
- () สายออกบัตรธนาคาร

5. ข้อมูลที่ใช้งานบ่อย

- () ด้านข่าวสารความรู้
- () ด้านข่าวสารจากส่วนงาน
- () ด้านเศรษฐกิจการเงิน
- () ด้านกิจกรรมพนักงาน
- () ด้านการให้บริการต่างๆ

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ สันติ เต็มประเสริฐสกุล

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศร 0519.12/1144

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอร้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางนิตยา สรรพลิขิต นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้าน ประโยชน์และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา วัฒนศิริกุล และ อาจารย์สันติ เดิมประเสริฐกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามลักษณะบุคคล องค์ประกอบด้านประโยชน์และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางนิตยา สรรพลิขิต และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางนิตยา สรรพลีขิต
วันเดือนปีเกิด	17 กุมภาพันธ์ 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	88/21 หมู่ 1 ซ.โพธิ์ทอง ต.บางระมาด อ.ตลิ่งชัน จ.กรุงเทพฯ 10170
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารแห่งประเทศไทย 273 ถนนสามเสน แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2553	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2540	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนคร วิทยาเขตพระนคร

