การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร ของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

ปริญญานิพนธ์

ของ

วสันต์ รติทวีทรัพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร ของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นาย วสันต์ รติทวีทรัพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

วสันต์ รติทวีทรัพย์. (2548). *การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด*. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชิต อาวัชนากร.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและปัญหาของการใช้อินทราเน็ตตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัญหาของการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำนวน 374 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้สถิติค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ใช้ Least-Significant Difference (LSD) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10 ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงร้อยละ 60.4 มีอายุระหว่าง 27 – 31 ปีร้อยละ 26.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 40.9 อายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปร้อยละ 45.7 ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป ร้อยละ 47.9

2. พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหาที่พบจากการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับสูง

5. ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับสูง

6. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ระดับตำแหน่งของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ระดับตำแหน่งของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทั้งทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทั้งทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการศึกษาวิจัยการใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีข้อเสนอแนะดังนี้ ข้อเสนอแนะจากพนักงานต้องการให้มีบริการโปรแกรมหรือซอฟท์แวร์ต่าง ๆเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในปัจจุบันและการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาจากการใช้อินทราเน็ต ต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ .

INTRANET USAGE FOR THE ORGANIZATION COMMUNICATION COMPETENCE IN UNION TECHNOLOGY COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT

BY

WASAN RATITHAWEESUP

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Business Administration Degrees in Management

at Srinakharinwirot University

May 2005

Wasan Ratithaweesup. (2005). *Intranet Usage for the Organization Communication Competence in Union Technology Company Limited*. Master thesis, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor committee : Assoc. Prof. Somchai Hirankitti and Assist. Prof. Dr. Vichit Avatchanakorn.

The objective of this study was to examine the personal factors affecting Union Technology Co.,Ltd.'s employees' behavior and causing problems in their using the intranet. The study also focused on the relationship between the behavior and problems and their organizational communication competence. A group of 374 Union Technology Co.,Ltd.'s employee served as the samples who were asked to answer a questionnaire. The data collected was analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and LSD, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. SPSS for Windows Version 10 was used in processing the data. The findings were as follows:

1. A majority of the samples were female (60.4%), aged between 27 and 31(26.5%), and college educated (40.9%). Mostly, their number of working years exceeded 7 years (45.7%) and their job position was general officials (47.9%).

2. Their overall behavior in the intranet usage was ranked as moderate.

3. Their problems in the intranet usage were also ranked as moderate.

4. Their organizational communication competence in terms of overall strategic communication knowledge was placed as high.

5. Likewise, the samples showed a high level of organizational communication competence in terms of tactical communication capacity.

6. Personal factors: gender, age, educational background, the number of working years, and job position affected their overall intranet usage behavior at the statistically significant of .01

7. These personal factors stated above also affected their overall intranet usage problems at the statistically significant of .01.

8. Their intranet usage behavior was noted to have a statistically significant correlation at the level of .01 with their organizational communication competence both in strategic communication knowledge and communication capacity.

9. Their intranet usage problems evidently correlated as well with their organizational communication competence both in strategic communication knowledge and in communication capacity, the statistically significant of whice was at .01.

This study led to some suggestions from the employees that the intranet should be improved by having more software available, accessing to the information quicker, and updating the information more often.

การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร ของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

ปริญญานิพนธ์

ของ

วสันต์ รติทวีทรัพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร ของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

ของ
นายวสันต์ รติทวีทรัพย์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ ..... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชิต อาวัชนากร)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชิต อาวัชนากร และรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ท่านทั้งสามได้เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอนทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์อันมีค่าในการทำงานวิจัยที่จะสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนความคิดแนวทางการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่จากบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีคุณจันทรา ดีประเสริฐสิทธิ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้ความช่วยเหลือติดต่อประสานงานและอนุเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี

ท้ายสุดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์และเครื่องมือสำคัญในการประกอบอาชีพแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ และน้องสาวที่เป็นทั้งกำลังกายและกำลังใจที่ดีเยี่ยมตลอดมา ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้วิจัยในการศึกษาต่อ และขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่มีโอกาส

วสันต์ รติทวีทรัพย์

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 **บทนำ** 1
ภูมิหลัง 1
ความมุ่งหมายของการวิจัย 5
ความสำคัญของการวิจัย 5
ขอบเขตการวิจัย 5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 5
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 7
นิยามศัพท์เฉพาะ 8
กรอบแนวคิดในการวิจัย 10
สมมติฐานในการวิจัย 11

2 **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** 12
แนวคิดและทฤษฎีทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 12
แนวคิดและลักษณะสำคัญของอินทราเน็ต 25
การนำอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร 31
แนวคิดและทฤษฎีทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร 40
ประวัติบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด 47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 48

3 **วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า** 53
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 53
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า 54
การเก็บรวบรวมข้อมูล 56
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 57

4 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** 63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 166
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และ วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า 166
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า 170
อภิปรายผล 182
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 185

บรรณานุกรม 187

ภาคผนวก 193
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 194
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม 203
ภาคผนวก ค หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย 205
ภาคผนวก ง โฮมเพจของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด 207

ประวัติย่อผู้วิจัย 210

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 จำนวนพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด 6
2 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ 19
3 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตในการดำเนินธุรกิจ 31
4 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายขายและการตลาด 34
5 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 35
6 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายวิศวกรรมหรือฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ 36
7 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายสนับสนุนและให้บริการลูกค้า 38
8 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายการเงินและการบัญชี 40
9 การเปรียบเทียบลักษณะของงานแต่ละประเภทกับสื่อที่เหมาะสม 45
10 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับโครงสร้างองค์กร 46
11 จำนวนพนักงานของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำแนกตามตำแหน่งงาน 53
12 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 64
13 จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต 66
14 จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการใช้อินทราเน็ต 68
15 จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารองค์กร 70
16 จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานศักยภาพทางการสื่อสารองค์กร 74
17 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามเพศ 78
18 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามอายุ 80
19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตที่มีอายุแตกต่างกัน 81
20 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา 88
21 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน 89
22 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามอายุงาน 95
23 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตที่มีอายุงานแตกต่างกัน 96
24 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน 102
25 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน 103
26 ปัญหาการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามเพศ 108
27 ปัญหาการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามอายุ 109
28 – 42 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินทราเน็ตที่มีอายุแตกต่างกัน ..... 111 - 125
43 ปัญหาการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา 126
44 – 58 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินทราเน็ตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ..... 127 - 137
59 ปัญหาการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามอายุงาน 138
60 – 74 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินทราเน็ตที่มีอายุงานแตกต่างกัน ..... 140 - 150

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

75 ปัญหาการใช้อินทราเน็ต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน 151

76 - 90 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินทราเน็ตที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ..... 152 - 160

91 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสาร ด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร 161

92 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสาร ด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร 162

93 ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้าน ความรู้ เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร 163

94 ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้าน ศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร 164

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 10
2 มุมมองทางด้านระบบสารสนเทศ 14
3 แนวทางการใช้ระบบสารสนเทศในปัจจุบัน 15
4 กระบวนการปรับตัวเข้าหากันตามความหมาย Sociotechnical 16
5 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับระบบสารสนเทศ 17
6 ความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างองค์กรและเทคโนโลยีสารสนเทศ 20
7 ความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าในการทำธุรกรรมกับขนาดขององค์กรตามทฤษฎี Transaction Cost Theory 22
8 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานกับค่าใช้จ่ายสำหรับการบริหารตามทฤษฎี 22
9 การต่อต้านจากองค์ประกอบขององค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างกัน 24
10 แผนผังโครงสร้างองค์กรของ บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด 48

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเทคโนโลยีทางด้านต่างๆมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลามีการคิดค้นประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในแต่ละด้าน เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ก็เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตั้งแต่หลังสมัยสงครามโลกครั้งที่สอง จวบจนถึงปัจจุบันมีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในแทบทุกด้าน และได้มีการผสมผสานกับเทคโนโลยี ทางด้านอื่นๆ จนเกิดเป็นแขนงเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีระบบมัลติมีเดีย เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศ กำลังมีบทบาทและความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายและ กลยุทธ์โดยรวมขององค์กรต่างๆ ในการดำเนินงานทั้งภาคการผลิต การบริการ นับตั้งแต่ การดำเนินงานพื้นฐานทั่วไป การสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของระดับบริหาร การจัดการรายงานตามความต้องการขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถในการได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Gaining competitive advantage) และการตอบสนองต่อแรงกดดันใหม่ๆ ทางธุรกิจ เช่น การลดลงของวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ (Reduced product life-cycles) การเพิ่มขึ้นของต้นทุน (Increasing cost) การเพิ่มขึ้นของอุปสงค์ในด้านคุณภาพและบริการ (Increasing demands for quality and service) การเปลี่ยนแปลงทางการตลาด (Changing markets) และ กระบวนการทางธุรกิจสมัยใหม่ (New business processes, structures or models) (ธวัชชัย เติมศรีสุข. 2542 : 1)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสภาวะแวดล้อมของการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจในโลกปัจจุบันแบ่งออกได้เป็นสามด้านคือการเกิดขึ้นของระบบเศรษฐกิจโลก (global economy) การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจที่เน้นการให้บริการสังคมและอุตสาหกรรม ไปเน้นการให้การบริการด้านความรู้และข่าวสาร และ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร (Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon. 2540 : 3) โดยที่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีพื้นฐานมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านระบบสารสนเทศ นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2538 ประเทศไทย โดยรัฐบาลได้กำหนดเป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการวางแผนสร้างกิจกรรมในด้านการให้ความรู้ ความเข้าใจและสร้างความตื่นตัวแก่ประชาชน องค์กรภาคธุรกิจ ตลอดจนสร้างพื้นฐานในการทำความเข้าใจความเปลี่ยนแปลงของสังคมซึ่งเป็นผลมาจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ทำให้เกิดแรงผลักดันจากภาครัฐในการส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานมากยิ่งขึ้น จวบจนถึงปัจจุบัน ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ปรากฏเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เมื่อรัฐบาลได้ตระหนักถึง ความจำเป็นที่จะต้องมีการส่งเสริมและพัฒนา จึงได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ และเป้าหมายหลักในการบริหารประเทศที่จะมีเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกลไกหลักในการผลักดันนโยบายสำคัญต่างๆ ให้สำเร็จและสามารถให้บริการกับประชาชนได้ทั่วถึง ทุกที่ทุกเวลา การดำเนินงานต่างๆจะอยู่บน พื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น e-government, e-procurement, e-learning เป็นต้น จึงได้มีการจัดตั้ง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นมา เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการกำหนดกรอบ วิธีการ และ เป้าหมายของยุทธศาสตร์ดังกล่าว

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังมีบทบาท สังคมซึ่งกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมดิจิตอล ที่มีการติดสื่อสารอย่างรวดเร็วฉับไวไร้พรมแดน หรือ โลกาภิวัตน์ มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีต่างๆอย่าง รวดเร็ว อินเทอร์เน็ต นับว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตคือเป็น

ระบบเครือข่ายระบบเปิดที่เชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายนับพันเครือข่ายที่กระจายอยู่ทั่วโลกเข้าด้วยกันทั้ง หน่วยงานของรัฐบาล กองทัพ สถาบันการศึกษา และองค์กรทางธุรกิจ โดยใช้รูปแบบมาตรฐานการเชื่อมต่อของสถาปัตยกรรมเครือข่าย TCP/IPและเป็นมาตรฐานการเชื่อมโยงระบบเปิดที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ต่างชนิดกันของบริษัทผู้ผลิตต่างๆกัน สามารถเชื่อมโยงเข้าเป็นระบบเดียวกันได้ จึงเกิดคุณค่าจากการนำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้งานอย่างมากมาย เช่น การติดต่อสื่อสารจากทั่วทุกแห่งและรวดเร็ว การค้นหาข้อมูลจากทุกที่ทุกเวลาไร้ขีดจำกัด เป็นต้น จากคุณลักษณะความสามารถที่พิเศษของอินเทอร์เน็ตดังกล่าว จึงได้มีการนำเอาอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับเครือข่ายท้องถิ่นเฉพาะที่ หรือภายในองค์กรนั่นเอง โดยมีคุณลักษณะที่ไม่แตกต่างไปจากอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน และใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นมาตรฐาน ซึ่งเรียกว่าอินทราเน็ต คำว่าอินทราเน็ต จึงหมายถึงเทคโนโลยีของการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้งานภายในองค์กรเดียวกัน ซึ่งองค์กรเหล่านี้จะมีสำนักงานอยู่ในที่เดียวกัน หรือจะมีสำนักงานใหญ่และสาขาแยกกันอยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่มีการเชื่อมโยงถึงกัน ฉะนั้นจึงอาจจะกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่า "อินทราเน็ต" คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนตัวขององค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยเฉพาะ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรธุรกิจนั้น จะมีรูปแบบที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรนั้นดำเนินธุรกิจในการผลิต จัดจำหน่าย หรือให้บริการ ผลิตภัณฑ์ประเภทใด ซึ่งก็จะมีซอฟท์แวร์หรือ Application ที่เป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินงานขององค์กรนั้น แต่เนื่องจากการทำงานร่วมกันในองค์กรจำเป็นที่จะต้องมีการแลกเปลี่ยนหรือ ใช้ข้อมูลร่วมกัน ประกอบกับข้อจำกัดทางด้านทรัพยากร เช่น อุปกรณ์สำนักงานทางด้านคอมพิวเตอร์ซึ่งบางอย่างสามารถใช้ร่วมกันได้ อาทิเช่น อุปกรณ์บันทึกข้อมูล เครื่องพิมพ์ ทำให้องค์กรต้องมีการจัดตั้งเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อจุดมุ่งหมายดังกล่าว เครือข่ายคอมพิวเตอร์จึงกลายเป็น สาธารณูปโภคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน (IT Infrastructure) ที่จำเป็น แต่เนื่องจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ดังกล่าวจะมีข้อจำกัดทางด้านซอฟท์แวร์ที่จะนำมาใช้ในองค์กร ที่จะขึ้นอยู่กับซอฟท์แวร์ระบบปฏิบัติการ (Network operating system) ว่าสามารถเข้ากันได้หรือไม่ (Compatible) ประกอบกับค่าใช้จ่ายทางด้านลิขสิทธิ์ซอฟท์แวร์ที่ขึ้นอยู่กับจำนวนเครื่องที่ใช้งาน ทำให้องค์กรต้องมีการลงทุนที่สูงในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว เมื่อมีการเชื่อมโยงเครือข่ายภายในองค์กร เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการติดต่อสื่อสารภายนอก จึงเริ่มมีการประยุกต์เครือข่ายภายในให้มีรูปแบบการใช้งานที่คล้ายคลึงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บเพจ ทำให้เครือข่ายภายในสามารถเชื่อมโยงสู่เครือข่ายภายนอกได้อย่างสะดวก และเมื่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการเติบโตแบบก้าวกระโดดอย่างรวดเร็วซึ่งเป็นผลมาจากการที่เป็นระบบเปิด จึงทำให้มีการพัฒนาซอฟท์แวร์ที่ทำงานอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากจนกลายเป็นความสามารถของซอฟท์แวร์ในปัจจุบันที่มีคุณสมบัติดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งซอฟท์แวร์ในส่วนของการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับเครือข่าย เช่น Internet Explorer ได้ถูกรวมเข้าเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งของซอฟท์แวร์ระบบปฏิบัติการ Windows ทำให้การใช้งานเครือข่ายดังกล่าวมีราคาถูกลงอย่างมากแต่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น องค์กรทั้งหลายจึงเริ่มหันมาใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต

ปัจจุบัน องค์กรธุรกิจต่างๆ ภายในประเทศ ได้นำเอาเครือข่ายอินทราเน็ตมาใช้ภายในองค์กรโดยปรากฏมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 (ศรีศักดิ์ จามรมาน. 2540 : 18) โดยที่องค์กรได้จำลองลักษณะของอินเทอร์เนตมาเป็นเครือข่ายภายในใช้งานโดยบุคลากรของบริษัท เจ้าหน้าที่ของบริษัทเองจะเป็นผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อองค์กรในเครือข่ายอินทราเนตของบริษัท ทั้งข้อความ รูปภาพ เสียง จดหมายอิเล็คทรอนิคส์ และการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการในลักษณะต่าง ๆ เช่นเดียวกับที่พบในเครือข่ายอินเทอร์เนต ระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรสามารถทำงานทางด้านการปรับปรุงการสื่อสารและการประสานงานกันภายในองค์กรที่สามารถเชื่อมโยงบุคลากรและทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรเข้าด้วยกัน เป็นวิธีการที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้

อย่างมีประสิทธิภาพและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว อันนำไปสู่การบรรลุผลในเป้าหมายทางกลยุทธ์ การลดค่าใช้จ่าย การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ การยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และการปรับปรุงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในด้านอื่นๆ ขององค์กร

บริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด ในเครือของสหยูเนี่ยน ก็เป็นองค์กรตัวอย่างองค์กรหนึ่งที่มี การใช้งานเครือข่ายอินทราเน็ต โดยที่กลุ่ม สหยูเนี่ยนได้ทำการจดทะเบียนจัดตั้ง บริษัทสหยูเนี่ยน จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียนครั้งแรก 30 ล้านบาท เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ 2515 และได้ทำการจัดตั้งบริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี โดยร่วมทุนกับ บริษัท IBM Storage ประเทศญี่ปุ่น ในปี 2531 โดยดำเนินธุรกิจทางด้านการประกอบชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์เฉพาะหน่วยเก็บข้อมูลสำรอง หรือ ฮารด์ดิสก์ไดรฟ์ บริษัทมีการเจริญเติบโตและพัฒนามาอย่างต่อเนื่องโดยตลอดจนในวันที่ 30 มีนาคม 2537 บริษัทสหยูเนี่ยน จำกัด ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เพื่อรองรับกับการขยายงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น ต่อมาในปี พ.ศ 2545 กลุ่มบริษัท ฮิตาชิ โดย บริษัท Hitachi Global Storage Technologies ได้เข้ามาร่วมทุนใน บริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี จำกัด แทน บริษัท IBM Storage ประเทศญี่ปุ่น บริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี จำกัด ดำเนินธุรกิจการผลิต ฮารด์ดิสก์ไดรฟ์ โดยทำการป้อนชิ้นส่วนในการผลิตด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อประสิทธิภาพในการผลิต และรักษาระดับคุณภาพให้อยู่ในระดับที่ดีเลิศ และการทำงานมีความเข้มงวดในเรื่องความสะอาดมาก การประกอบจึงต้องทำในห้องที่มีการควบคุม และพนักงานที่ปฏิบัติงานต้องสวมชุดให้มิดชิด นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการผลิต ที่มีประสิทธิภาพแล้ว บริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี ยังพัฒนาระบบต่างๆ ภายในองค์กร ควบคู่ไปด้วยโดยเฉพาะทางด้านบุคลากร ที่มีความชำนาญบุคลากรทั้งหมดได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พนักงานทุกคนได้ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการผลิตสินค้าที่ดีมีคุณภาพ โดยกำหนดเป็นนโยบายคุณภาพไว้ว่า บริษัทจะพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและความต้องการของลูกค้า รวมไปถึงจะพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับงานของบริษัท ด้วยประสิทธิภาพของระบบการผลิต และคุณภาพของบุคลากรส่งผลให้บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9000 ในปี 2537ที่ยังความภาคภูมิใจ และเป็นกำลังใจต่อพนักงานทุกคน ในการที่จะพัฒนาผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ให้เจริญก้าวหน้ามั่นคงต่อไป และในปี 2541 และ 2543 บริษัทได้รับ ISO 14001 ซึ่งเป็นระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และ ISO 9001:2000 ตามลำดับ

เนื่องจากบริษัทดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศคือผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ทางด้านหน่วยเก็บบันทึกข้อมูล หรือ ฮารด์ดิสก์ไดรฟ์ดังนั้นบริษัทจึงมีนโยบายที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการผลิต การบริหารจัดการต่างๆ บริษัทมีการจัดตั้งหน่วยงาน Information System เพื่อทำหน้าที่ทางด้านนี้โดยเฉพาะ ดูแลระบบงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับไอที ทั้งทางด้าน ฮารด์แวร์ ซอฟท์แวร์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริษัทได้มีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆทั้งภายในและภายนอกอยู่ตลอดเวลาในการบริหารงาน การควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามมาตรฐานการผลิตที่มีคุณภาพ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต การให้คำปรึกษาหรือจัดส่งเจ้าหน้าที่จากต่างประเทศมาให้คำแนะนำ อบรมหรือดูงานต่างๆ ภายในองค์กรนอกเหนือจากการเชื่อมโยงเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้วบริษัทยังมีการนำเอาเครือข่ายอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้งานภายในองค์กรในหลายๆด้านอีกด้วย อาทิเช่น การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ การใช้บริการจองห้องประชุม อุปกรณ์สำนักงาน การใช้ระบบบันทึกช่วยจำ (Memo online) และระบบฐานข้อมูลต่างๆ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ Lotus Note ซึ่งมีคุณสมบัติทางด้านงานระบบอินทราเน็ตต่างๆอย่างครบถ้วน กล่าวคือโปรแกรมดังกล่าวเป็นโปรแกรมประยุกต์ประเภทกรุ๊ปแวร์ (Groupware) ที่มีลักษณะการทำงานร่วมกันหรือ

ประสานงานกัน (Collaboration) สามารถแบ่งปันทรัพยากรภายในองค์กร เช่นฐานข้อมูล ฐานความรู้ต่างๆ เป็นต้น สามารถติดตามการทำงานในสายงาน ในลักษณะของ work flow diagram การติดต่อสื่อสารต่างๆ

การที่องค์กรธุรกิจจะสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้นั้นจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆปัจจัย เช่น สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารขององค์กร บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด เป็นองค์กรตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จทางด้านธุรกิจอย่างสูงดังจะเห็นได้จากผลงานที่ผ่านมา การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้นส่วนหนึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารในองค์กรมีเป้าหมายที่สำคัญคือ ทำให้บุคคลในองค์กรเข้าใจยอมรับวิธีการและเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งปรับความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคล ให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อความสำเร็จขององค์กร (อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 4) ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ประสิทธิภาพที่ดีของการสื่อสารในระดับองค์กรนับเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน

การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรไปสู่องค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสาร จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กรให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งขันได้ความสามารถในการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็นระดับต่างๆ ตั้งแต่ ระดับ บุคคล กลุ่ม และ องค์กร แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะในระดับองค์กรแล้ว ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร จะพิจารณาจาก ความเชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร (strategic communication knowledge) และ ศักยภาพทางการสื่อสาร (tactical communication capacity) ขององค์กร โดยที่ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร มีองค์ประกอบมาจาก การเรียนรู้ขององค์กร(organization learning) , การบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (strategic management), และวัฒนธรรมองค์กร (organization culture) ในขณะที่ ศักยภาพในการสื่อสาร จะมีองค์ประกอบมาจาก ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขององค์กร (Management Information System) เทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กร (communication technology in organizations), โครงสร้างองค์กร (organizational structural), และเครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร (Inter-organization communication network)

การที่บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด สามารถบรรลุเป้าหมายของการเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสารนั้นประกอบกับบริษัทได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตมาเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงานดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นจึงมีความน่าสนใจในการศึกษาถึงลักษณะพฤติกรรมในการใช้งานดังกล่าวว่ามีผลอย่างไรต่อความสามารถดังกล่าว และเนื่องจากเทคโนโลยีอินทราเน็ตนี้เป็นเทคโนโลยีใหม่ ย่อมมีผลกระทบกับผู้ใช้งาน หรือ ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการทำงาน ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีนั้นมีมากมาย ทั้งเพิ่มประสิทธิภาพ และ ประหยัดทรัพยากรต่างๆ แต่ผลเสีย ก็อาจเกิดขึ้นได้หากเทคโนโลยีดังกล่าว ไม่เป็นที่ยอมรับเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการใช้งานบ่อยครั้ง หรือใช้งานไปในทางที่ไม่ดี เช่น การส่งจดหมายลูกโซ่ การแสดงความคิดเห็นแบบเสียดสี ป้ายร้ายซึ่งก็จะเป็นอุปสรรค ในการทำงานมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่จะช่วยบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

ดังนั้นผู้วิจัย เห็นว่าการศึกษาถึง การใช้อินทราเน็ต ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบหนึ่ง จะทำให้ทราบถึงข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้งาน ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานดังกล่าว การศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ การใช้งาน และข้อคิดเห็นเสนอแนะต่างๆ จากผู้ใช้งาน ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาปรับปรุง และวางแผนในการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ และการศึกษาถึงผลกระทบทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร จากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ผลการวิจัยที่ได้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสารตรงกับความต้องการขององค์กร อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ต่างๆขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทโดยกำหนดเป็นจุดมุ่งหมายเฉพาะของงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานในบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานในบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ต
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านศักยภาพทางการสื่อสาร
5. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร
6. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านศักยภาพทางการสื่อสาร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ
2. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต
3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน บริหารจัดการ ทรัพยากรบนเครือข่ายอินทราเน็ตอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสาร ตรงกับความต้องการขององค์กร
5. เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการใช้งานตรงตามเป้าหมายขององค์กร
6. สามารถขยายขีดความสามารถทางการสื่อสารระดับองค์กรอันจะนำไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ และสร้างความได้เปรียบ

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาวิจัยดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ทำงานใน บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 4,863 คน (แผนกบุคคล 2546)

ตาราง 1 จำนวนพนักงานในบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน
Prod./Fnc Mgr.	18
Sr.Supervisor	4
Sr.Office Staff	2
Office Staff	98
Staff Engineer	1
Sr. Engineer	28
Engineer	59
Engineer Trainee	12
Supervisor	36
Foreman	142
Floater	119
Semi-Skill Op.	20
Operator	3545
Staff Technician	14
Sr. Technician	32
Technician	158
MP	179
URT	147
MDP	25
Warranty	224
Total	4,863

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานจำนวน 374 คน ของบริษัท ยูเนี่ยน เทคโนโลยี จำกัดโดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรประมาณค่าขนาดตัวอย่างของยามาเน่โดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จาก จำนวนประชากร 4,863 คนของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี และ จากขนาดตัวอย่างที่ได้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้

1.1.1 เพศ ได้แก่

1.1.1.1 เพศหญิง

1.1.1.2 เพศชาย

1.1.2 อายุ ได้แก่

1.1.2.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี

1.1.2.2 22 – 26 ปี

1.1.2.3 27 – 31 ปี

1.1.2.4 32 – 36 ปี

1.1.2.5 37 – 41 ปี

1.1.2.6 42 ปี ขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา ได้แก่

1.1.3.1 ม 6 / ปวช

1.1.3.2 ปวส / อนุปริญญา

1.1.3.3 ปริญญาตรี

1.1.3.4 ปริญญาโท หรือสูงกว่า

1.1.4 อายุงานในบริษัท ได้แก่

1.1.4.1 น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี

1.1.4.2 มากกว่า 1 จนถึง 3 ปี

1.1.4.3 มากกว่า 3 จนถึง 5 ปี

1.1.4.4 มากกว่า 5 จนถึง 7 ปี

1.1.4.5 มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

1.1.5 ระดับตำแหน่งงาน ได้แก่

1.1.5.1 ระดับพนักงาน

1.1.5.2 ระดับผู้เชี่ยวชาญ

1.1.5.3 ระดับหัวหน้างาน

1.1.5.4 ระดับผู้จัดการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต

2.2 ปัญหาการใช้อินทราเน็ต

2.3 ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย

2.3.1 ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

2.3.2 ศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การใช้อินทราเน็ต หมายถึง การใช้งาน Application หรือ โปรแกรมประยุกต์ต่างๆที่อยู่บนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรของ บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรของ บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งงานในองค์กรของ บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย ตำแหน่งระดับพนักงาน ตำแหน่งระดับผู้เชี่ยวชาญ ตำแหน่งระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งระดับผู้จัดการ

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต หมายถึง ความบ่อยครั้ง ของการใช้งานโปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานใน บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต หมายถึง สภาพที่ไม่พึงประสงค์ ไม่ต้องการ หรือ สภาพที่เป็นอุปสรรคขัดขวางในขณะใช้งานโปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานใน บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร

หมายถึง การที่บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด แสดงให้ปรากฏว่ามีความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร และศักยภาพในการสื่อสารที่จะสามารถสื่อสารให้บุคลากรในองค์กร ลูกค้า และประชาชนทั่วไปได้เข้าใจในวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร มีวัฒนธรรมการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารไปยังพนักงาน รวมทั้งเปิดรับข้อมูลย้อนกลับจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร มีระบบการสื่อสารตามลำดับสายการบังคับบัญชา มีความสามารถในการเลือกใช้สื่อในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว มีการสร้างเครือข่ายการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารของบริษัท

หมายถึง ความรู้ของ บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่เกิดขึ้นจากการรวบรวมเอาความรู้ของคนหรือกลุ่มคนที่อยู่ภายในองค์กร โดยความรู้ดังกล่าวเกิดขึ้นจากประสบการณ์ ความคิด ทัศนคติ ของคนหรือกลุ่มคนภายในองค์กร และความรู้เชิงกลยุทธ์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจสารภายใต้สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่องค์กรอาศัยอยู่ ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารจะพิจารณาจาก การบริหารเชิงกลยุทธ์ การเรียนรู้ขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กร

ศักยภาพทางการสื่อสารของบริษัท

หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับสิ่งแวดล้อม และ การสนับสนุนให้บุคลากรภายในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผล และเหมาะสมซึ่งจะพิจารณาจากเทคโนโลยีการสื่อสารขององค์กร ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขององค์กร โครงสร้างองค์กร และ เครือข่ายการสื่อสารขององค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) หมายถึง กลุ่มของระบบงานของ บริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีการสื่อสาร เช่นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการรวบรวม การจัดเก็บ ประมวลผล และ เผยแพร่แจกจ่าย ข้อมูลสารสนเทศ ในรูปแบบของ เสียง ภาพ ตัวอักษร เพื่อสนับสนุน การบริหารจัดการ การตัดสินใจ และ การควบคุมของกิจกรรมต่างๆ**ระบบเครือข่าย** (Network) หมายถึง การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ สองตัวขึ้นไปภายในองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี เพื่อการใช้ทรัพยากรต่างๆร่วมกัน เช่น เครื่องพิมพ์ หน่วยเก็บบันทึกข้อมูล

อินทราเน็ต (Intranet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์เฉพาะภายในองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มี

สถาปัตยกรรมและการทำงานเหมือนกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

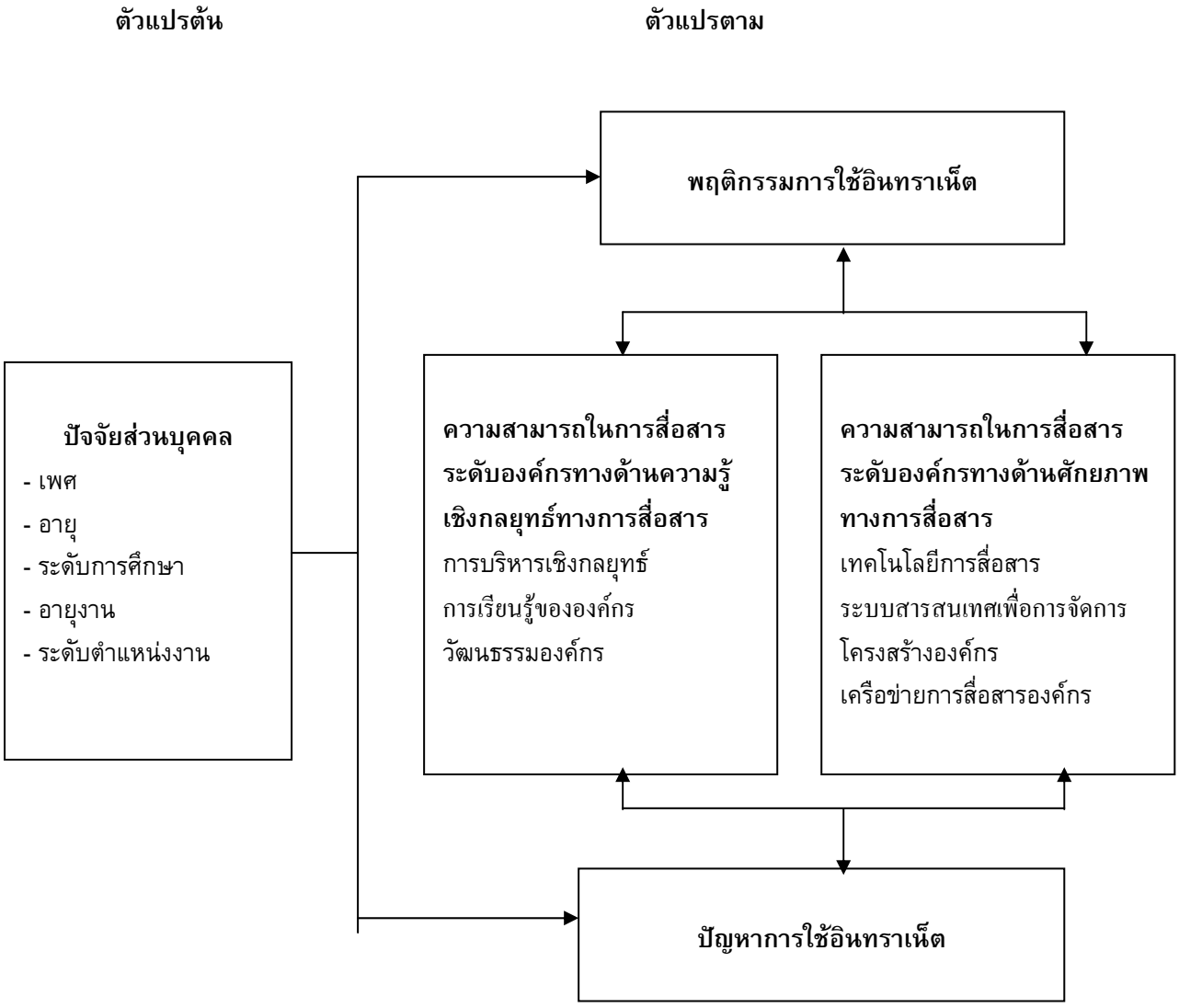
จดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (Electronic mail) หมายถึง การรับส่งจดหมาย ข้อความ โดยการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี

เว็บไซต์ (web site) หมายถึง ชื่อของที่อยู่ ที่เก็บรวบรวม หรือ ที่มีการนำเสนอข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินทราเน็ตของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี

เว็บเพจ (web page) หมายถึง หน้าจอของเว็บไซต์ บนเครือข่ายอินทราเน็ตของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี

เว็บบอร์ด (web board) หมายถึง โปรแกรมระบบสื่อสารโดยเขียนข้อความขึ้นประกาศบนหน้าจอเว็บไซต์ เพื่อประกาศ แจ้งข่าวสารต่างๆ หรือประชาสัมพันธ์ ของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีผลทำให้ปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน
3. พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร
4. พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร
5. ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร
6. ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด นั้นผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

แนวความคิดและทฤษฎีทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
แนวความคิดและลักษณะสำคัญของระบบเครือข่ายอินทราเน็ต
การนำเครือข่ายอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้งานภายในองค์กร
แนวความคิดและทฤษฎีทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร
ประวัติและความเป็นมาของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 ความหมาย ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) นั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังที่ได้ประมวลมาดังต่อไปนี้

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศพ.ศ.2535(2535:47) กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึงความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือในกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟท์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮารด์แวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านเทคนิค การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลตามความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2538:ข,3) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศใน สองแบบดังนี้คือ ในความหมายแคบ หมายถึง ตัวเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคม โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูล และใช้ระบบโทรคมนาคมเป็นสื่อในการจัดส่งสารสนเทศนั้นไปยังผู้รับ ความหมายในแบบกว้าง หมายถึงการประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่กล่าวถึงข้างต้นในหน่วยงานหรือในธุรกิจต่างๆมุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูล การจัดระบบข้อมูล การจัดทำรายงาน และการจัดทำระบบต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการจนถึงการสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็คทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2539:22) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าหมายถึงเทคโนโลยีจำนวนหนึ่งที่ถูกมาใช้เพื่อการรวบรวม ประมวลผล การจัดเก็บและจัดการการเผยแพร่และการใช้สารสนเทศ (ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสารและข้อมูลดิบ จนถึงความรู้วิชาการ) ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่างๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษร ด้วยวิธีทางอิเล็คทรอนิคส์

สุเมธ วงค์พานิชเลิศ (2538:80) ได้กล่าวไว้ในวารสารเทคโนโลยีเจอร์นัลว่า เทคโนโลยีสารสนเทศคือเทคโนโลยีที่ใช้ในการเสาะแสวงและรวบรวมข่าวสารข้อมูล (acquisition) ใช้ในการประมวลวิเคราะห์ (processing) ในการจัดเก็บและสะสม (storage) ในการส่งแพร่กระจาย (dissemination) และการนำสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ทั้งเสียง รูปภาพ และตัวอักษร ด้วยกระบวนการทางอิเล็คทรอนิคส์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ (application)เทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้แก่ การรวมตัวของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก

สโตกส์ (Stoke 1986:127) อ้างอิงคำจำกัดความขององค์การยูเนสโก (UNESCO)และกล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการผสมผสานของหลักการทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์ และกลยุทธ์ในการบริหารเพื่อใช้ในการสื่อสารและประมวลผลสารสนเทศ เทคโนโลยีดังกล่าวจะประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ และ การเชื่อมโยงกิจกรรมระหว่างเครื่องจักรกับมนุษย์ สังคม เศรษฐกิจ และ วัฒนธรรมจากความหมายต่างๆของเทคโนโลยีสารสนเทศดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ในงานวิจัยนี้จะสรุปความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้ คือ กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮารด์แวร์หรือตัวอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการรวบรวม การจัดเก็บ ประมวลผล และ เผยแพร่แจกจ่าย ข้อมูลสารสนเทศ ในรูปแบบของ ข้อความ ภาพ เสียง เพื่อสนับสนุน การบริหารจัดการ การตัดสินใจ และการควบคุม ของกิจกรรมต่างๆ

1.2 บทบาท และ ความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมี แหล่งกำเนิดมาจากเทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ผลิต ประมวล และ แพร่กระจายสารสนเทศ ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในทุกๆด้าน ตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การค้นคิด และการส่งสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้สารสนเทศถึงมือผู้ใช้ตามที่ต้องการ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาท ดังที่ กัลยา อุดมวิทิต ได้กล่าวถึง บทบาทของสารสนเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยแก้ปัญหาการกระจายการศึกษาให้เข้าถึงประชาชน ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ ห่างไกล สามารถรับรู้ข่าวสารและวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น ด้วยการสื่อสารทางไกลผ่านดาวเทียม

2. ด้านสาธารณสุข เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้ในระบบการรักษาทางไกลหรือการแพทย์ทางไกลผ่านดาวเทียมTelemedicineซึ่งแพทย์ที่อยู่ต่างสถานที่กันสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลคนไข้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเป็นแหล่งวิทยาการทางด้านการแพทย์เพื่อให้ค้นคว้าได้ และยังทำให้เกิดกิจกรรมบริการทางการแพทย์แบบใหม่ขึ้นได้

3. ด้านการเกษตร เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาใช้ในด้านการเกษตรได้โดย ช่วยจัดระบบการผลิต การคาดการณ์ราคา หรือการพยากรณ์อากาศ การรวบรวม ข้อมูลต่างๆ เพื่อช่วยให้เกษตรกรสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการผลิตได้ดีขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้

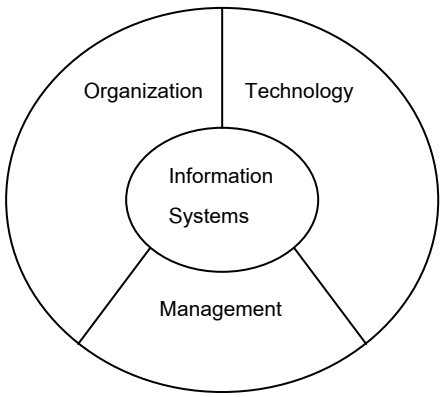
4. ด้านสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในการวางแผน บริหารและจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยสำรวจ และเก็บข้อมูลฐานข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติ และ ช่วยในการจัดระบบจราจร เพื่อลดมลภาวะได้

5. ด้านอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าต่างๆ โดยออกแบบผลิตภัณฑ์โดยใช้คอมพิวเตอร์ หรือการใช้คอมพิวเตอร์เข้าควบคุมในกระบวนการผลิต

6. ด้านอื่นๆ เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทในการติดต่อสื่อสาร การจัดสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมต่างๆ เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ในประเทศ ระหว่างประเทศ เครือข่ายสื่อสารข้อมูลด้วยดาวเทียมขนาดเล็ก

1.3 บทบาทใหม่ของระบบสารสนเทศภายในองค์กร

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวางในองค์กรธุรกิจตั้งแต่ราว พ.ศ. 2533 (Kenneth C. Laudon., & Jane P. Laudon. ,2002 : 14).เป็นต้นมาประกอบกับการออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ ได้ทำให้เกิดองค์กรในมิติใหม่คือ องค์กรแบบดิจิตอล (Digital firm) ซึ่งแตกต่างจากองค์กรแบบเก่าตรงที่องค์กรแบบใหม่นี้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างกว้างขวางในเกือบทุกส่วนขององค์กรรวมทั้งการบริหารและการจัดการการติดต่อกับลูกค้าซึ่งสำหรับผู้บริหารในองค์กรแบบใหม่นี้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ใช่เป็นเพียงแค่เครื่องมือช่วยเหลือแต่เป็นองค์ประกอบหลักของการดำเนินธุรกิจและเป็นเครื่องมือหลักสำหรับการบริหารงาน ในมุมมองทางธุรกิจ (business perpective) ระบบสารสนเทศคือกระบวนการแก้ปัญหาที่มีการจัดโครงสร้างอย่างดี สอดคล้องตามเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในโครงสร้างองค์กร กระบวนการบริหารงาน เทคโนโลยี ความสามารถในการนำเสนอกระบวนการแก้ปัญหา ความเข้าใจในมุมมองดังกล่าวเรียกว่า Information System Literacy ซึ่งมีขอบเขตกว้างขวางกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เน้นเฉพาะมุมมองทางด้าน Computer Literacy



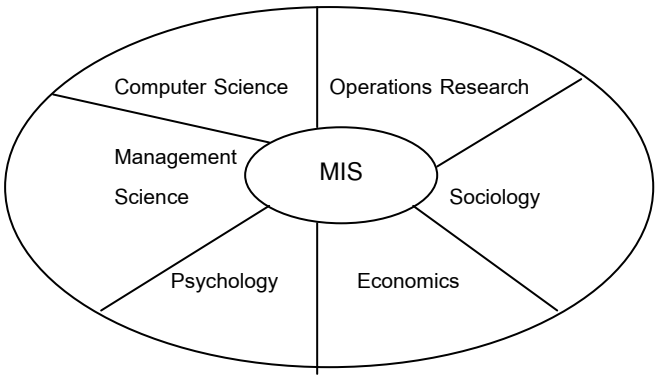
ภาพประกอบ 2 มุมมองทางด้านระบบสารสนเทศ

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002 : 8).

1.4 แนวทางการใช้ระบบสารสนเทศในยุคปัจจุบัน

ระบบสารสนเทศประกอบขึ้นด้วยหลายส่วนที่ทำหน้าที่และมีทฤษฎีสนับสนุนแตกต่างกันโดยทั่วไป องค์ประกอบเหล่านี้แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มเทคนิค และ กลุ่มพฤติกรรม ระบบสารสนเทศจัดเป็นการผสมผสานการทำงานร่วมกันระหว่างเครื่องมือกับบุคลากรที่ เรียกว่า Sociotechnical system (Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. 2002 : 11) ซึ่งจำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางสังคม โครงสร้างองค์กรและความสามารถในการอยู่ร่วมกันเพื่อทำให้ระบบสารสนเทศทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

Technical Approaches



Behavioral Approaches

ภาพประกอบ 3 แนวทางการใช้ระบบสารสนเทศในปัจจุบัน

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002 : 11).

แนวทางกลุ่มเทคนิค

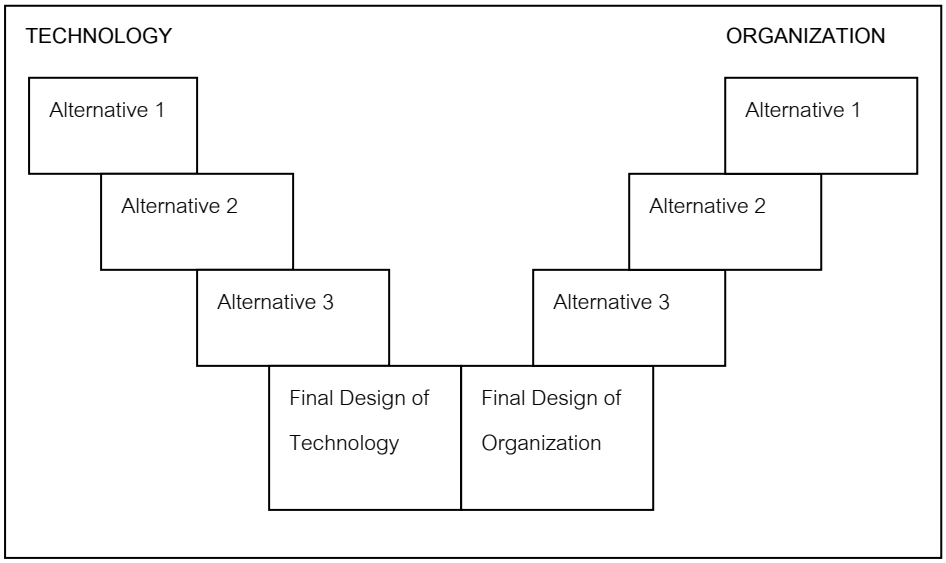
แนวทางกลุ่มเทคนิค (technical approach) เน้นการทำงานบนพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ รูปแบบจำลองเทคโนโลยีของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ และขีดความสามารถในการทำงานของระบบสารสนเทศ ทฤษฎีและความรู้ที่นำมาใช้ได้แก่ คอมพิวเตอร์ศาสตร์ (Computer Science) กล่าวถึงทฤษฎีการคำนวณวิธีการคำนวณและวิธีการเก็บรักษาและใช้งานข้อมูลทฤษฎีการบริหารจัดการ (Management Science) กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจ และการบริหารจัดการองค์กร และ ทฤษฎีวิจัยเพื่อการจัดการ (Operation research) ซึ่งเน้นการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การลดค่าขนส่ง ค่าเก็บรักษาสินค้า และค่าการจัดการ

แนวทางกลุ่มพฤติกรรม

องค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขององค์กรซึ่งต้องนำมาพิจารณาในการสร้างและการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศในระยะยาวหัวข้อที่อยู่ในแนวทางกลุ่มพฤติกรรม (Behavioral approach) ได้แก่ แนวทางการดำเนินธุรกิจในระยะยาว การออกแบบ การปฏิบัติงาน การใช้ประโยชน์ และการบริหาร ซึ่งไม่สามารถนำทฤษฎีในกลุ่มเทคนิคมาใช้แก้ปัญหาได้ นักสังคมศาสตร์ศึกษาระบบสารสนเทศในด้านการให้ความร่วมมือของกลุ่มบุคคลต่างๆ ในการพัฒนา และผลกระทบของระบบสารสนเทศที่มีต่อบุคคล กลุ่มคน และองค์กรนักจิตวิทยาศึกษาระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการรับทราบข่าวสารและการนำข่าวสารนั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของบุคคลต่างๆนักเศรษฐศาสตร์ศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อดูผลกระทบในสิ่งที่เกี่ยวข้องทางด้านการเงินหรือทรัพย์สินในรูปแบบต่างๆแนวทางกลุ่มพฤติกรรมไม่สามารถเพิก เฉยหรือละเลยเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องได้อันที่จริงแล้วเทคโนโลยีกลับกลายจะเป็นส่วนที่สร้างผลกระทบต่อปัญหาด้านพฤติกรรมขององค์กร

การผสมผสานกันระหว่างพฤติกรรมทางสังคมหรือSocialเข้ากับความรู้ทางด้านเทคนิคหรือ Technical เป็น Sociotechnical (Kenneth C. Laudon., & Jane P. Laudon. 2002 : 12)นั้น ก็มีวัตถุประสงค์ในการหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียวซึ่งอาจจะทำให้เกิดภาพความสับสนขึ้นได้ตัวอย่างเช่น เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วคือทำให้ข้อมูลมีราคาถูกลงในขณะที่มี

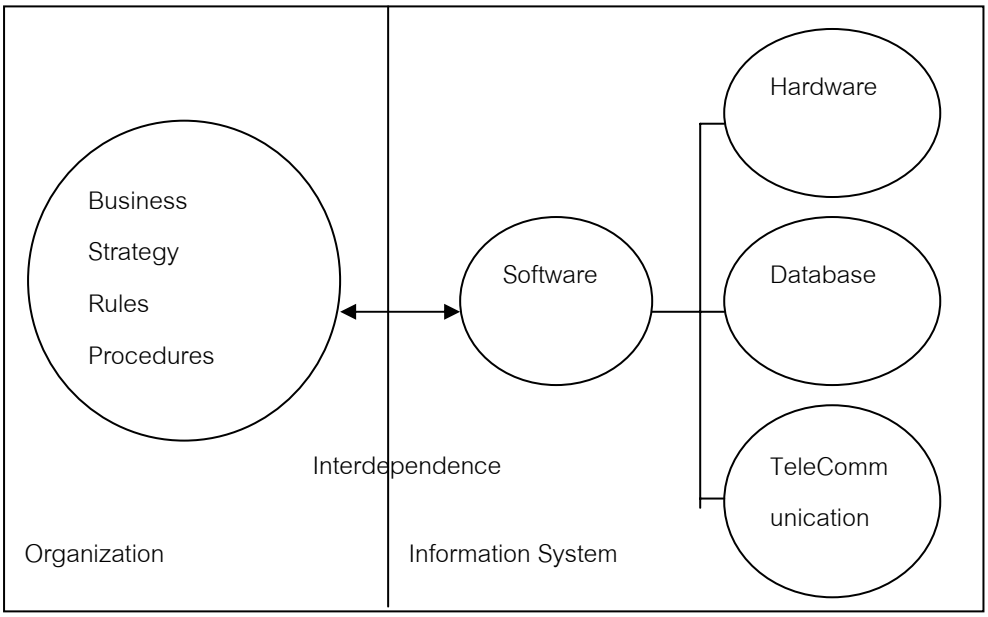
ประสิทธิภาพสูงขึ้นมากอย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงนี้ไม่สามารถนำมาใช้การเพิ่มผลผลิตหรือผลกำไรได้โดยตรง แนวทางการศึกษาจึงควรเน้นไปที่การปรับระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพในระดับที่เหมาะสมกับแนวทางเทคโนโลยีและแนวทางพฤติกรรมของสังคมนั่นคือจะต้องนำเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรและพฤติกรรมของคนในองค์กรผลที่เกิดขึ้นจึงอาจเป็นการลดขีดความสามารถหรือระดับการใช้งานเทคโนโลยีลงมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการองค์กรและคนในองค์กรจะต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีบ้าง เช่น การฝึกใช้อุปกรณ์หรือระบบงาน การเรียนรู้ และการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี



ภาพประกอบ 4 แสดงกระบวนการปรับตัวเข้าหากันตามความหมาย Sociotechnical

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002 : 12).

ระบบสารสนเทศได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือวิธีการดำเนินธุรกิจขององค์กรสมัยใหม่เป็นเครื่องมือที่เป็นตัวกำหนดแนวทางการตัดสินใจของผู้บริหารให้ความช่วยเหลือผู้บริหารในการวางแผนธุรกิจระยะยาวเป็นตัวกำหนดหรือควบคุมคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยตรงมีขอบเขตการใช้งานที่กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม ดังที่ Kenneth C. Laudon และ Jane P. Laudon ได้แสดงความสัมพันธ์แบบใหม่ระหว่างองค์กร กับระบบสารสนเทศที่เพิ่มพูนขึ้นทุกขณะด้านหนึ่งประกอบด้วย แนวทางการดำเนินธุรกิจ (business strategy) กฎระเบียบ (rules) และกระบวนการทำงาน (procedures) ส่วนอีกด้านหนึ่งประกอบด้วยซอฟต์แวร์ ฮารด์แวร์ ฐานข้อมูล และระบบสื่อสารข้อมูล การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในส่วนใดส่วนหนึ่งมักจะทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในส่วนอื่นด้วยเสมอ ความสัมพันธ์ระหว่างกันนี้จะยิ่งทวีความสำคัญยิ่งขึ้นเมื่อมีการวางแผนสำหรับการจัดการในอนาคตเช่นการกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจในอีกห้าปีข้างหน้าจะต้องกำหนดหน้าที่การทำงานของระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกันไปด้วย



ภาพประกอบ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับระบบสารสนเทศ

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002 : 13).

1.5 ประเภทของระบบสารสนเทศ

เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรหนึ่งประกอบด้วยหลายส่วนและความเชี่ยวชาญในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศหนึ่งให้สามารถนำไปใช้งานได้ดีสำหรับงานทุกระดับในองค์กรโครงสร้างขององค์กรโดยทั่วไป แบ่งเป็น 4 ระดับคือ ระดับกำหนดกลยุทธ์ (Strategic level) ระดับการบริหาร (Management level) ระดับผู้ชำนาญการ (knowledge and Data Workers level) และระดับปฏิบัติการ (Operational level) และแบ่งโครงสร้างองค์กรตามกลุ่มหน้าที่การทำงานออกเป็นกลุ่มต่างๆ เช่น กลุ่มการขาย การตลาด กลุ่มบัญชีและการเงิน กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของงานทั้งหมดนี้

ระบบสารสนเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ชนิดคือ

1. ระบบประมวลผลรายการธุรกรรม (Transaction Processing system or TPS)

เป็นระบบสารสนเทศพื้นฐานขององค์กรทางธุรกิจทั่วไปที่สนับสนุนการทำงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน ระบบ TPS ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการทำงานประจำวัน บันทึกรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น และงานปฏิบัติประจำอื่นๆ เช่น ระบบงานชำระค่าสินค้า ระบบงานจองห้องพักโรงแรม ระบบงานค่าจ้าง ระบบงานข้อมูลพนักงาน และระบบงานส่งสินค้า เป็นต้น งานที่เกิดขึ้นในระดับผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการทำงาน และการใช้ทรัพยากร ไว้อย่างชัดเจน ผู้บริหารมีความต้องการระบบ TPS สำหรับตรวจสอบกระบวนการทำงานทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก

2. ระบบงานสำนักงาน (Office Automation System or OAS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลโดยตรง เช่น พนักงานป้อนข้อมูล (data entry workers) เลขานุการ (secretary) เจ้าหน้าที่สำนักงาน พนักงานบัญชี พนักงาน

เอกสารและผู้บริหารที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรวบรวมและแจกจ่ายข้อมูลระบบสำนักงานเป็นการประยุกต์เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้ด้วยการสนับสนุนการใช้ข้อมูลร่วมกันและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างกันระบบสำนักงานแบ่งกลุ่มผู้ใช้ออกตามลักษณะข้อมูลที่ต้องการสถานที่ทำงาน และหน้าที่การทำงาน ระบบสำนักงานจะเป็นเสมือนตัวกลางในการสื่อสารระหว่าง ลูกค้า บริษัทคู่ค้า และหน่วยงานอื่นภายนอกองค์กร และทำหน้าที่ควบคุมการแจกจ่ายข้อมูลด้วย นอกจากนี้ระบบสำนักงานยังช่วยจัดการงานเอกสารต่างๆ (word processing, desktop publishing) งานด้านจัดตารางนัดหมาย (calendar) ให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างของระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ Groupware เช่น MS Exchange, Lotus Note และ Intranet เป็นต้น

3. ระบบผู้ชำนาญการ (Knowledge Work System or KWS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงาน สำหรับพนักงานกลุ่มที่มีความรู้สูงหรือผู้ชำนาญการเฉพาะด้านขององค์กร เช่น วิศวกร นักออกแบบ สถาปนิก แพทย์ นักกฎหมาย และนักวิทยาศาสตร์ มีการใช้งานโปรแกรมเฉพาะงาน เช่น Software ในงานออกแบบ CAD/CAM (Computer aid design, computer aid manufacturing) Software ประมวลกฎหมายต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยังมีการนำฐานข้อมูลหรือความรู้มาพัฒนาเป็น ระบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อสร้างเป็นระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert system) ที่มีความสามารถใกล้เคียงกับมนุษย์ สามารถวิเคราะห์ วินิจฉัยแก้ปัญหา

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System or MIS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารระดับล่างและกลางในการนำเสนอรายงานข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเฉพาะด้าน และ ข้อมูลในอดีต ซึ่งจะเน้นความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรมากกว่าบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานภายนอก ระบบ MIS จะช่วยงานด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจซึ่งมักจะนำข้อมูลมาจากระบบ TPS มาทำการประมวลผลนั่นเอง ระบบ MIS ประมวลผลโดยการสรุปข้อมูลที่ได้รับเข้ามาเป็นจำนวนมากเป็นรายงานแยกตามหมวดหมู่ที่เหมาะสมซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานในระดับล่าง รายงานประเภทนี้มักจะเป็นรายงานประจำสัปดาห์ ประจำเดือน หรือประจำปีมากกว่ารายงานประจำวัน ข้อมูลในรายงานจะเป็นข้อมูลสรุป หรือการเปรียบเทียบเบื้องต้น

5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System or DSS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในระดับกลางเช่นเดียวกับ ระบบ MISแต่มีลักษณะการทำงานที่ต่างกันตรงที่ MIS จะสนับสนุนการทำงานที่มีโครงสร้างแน่นอนแต่ ระบบ DSS ช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาแบบกึ่งมีโครงสร้าง คือปัญหาที่มีความไม่แน่นอนเข้ามาเกี่ยวข้อง มีลักษณะเฉพาะตัวและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถกำหนดวิธีแก้ไขล่วงหน้าได้ ระบบ DSSจะใช้ข้อมูลส่วนใหญ่จากระบบ TPS และ MIS ซึ่งเป็นข้อมูลภายในองค์กรแต่บางครั้งก็อาจนำข้อมูลจากภายนอกมาใช้เพื่อให้เหมาะสมกับการแก้ปัญหานั้นๆก็ได้ ระบบ DSS มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อนกว่าระบบอื่น DSS เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการตัดสินใจ ตัวระบบอาจประกอบด้วยรูปแบบจำลองหลายแบบเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยตรง การใช้งานของ DSS ส่วนใหญ่จะใช้ในการเรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ แล้วนำตัวแบบมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ตัวอย่างของระบบ DSS เช่น Software การประเมินการขนส่ง, การวิเคราะห์การลงทุนเป็นต้น

6. ระบบสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง(Executive Support System or ESS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงซึ่งใช้ในการวางแผนกลยุทธ์หรือแผนการดำเนินงานระยะยาวขององค์กร ระบบ ESS มีโครงสร้างที่เหมาะสมกับปัญหาแบบไม่มีโครงสร้าง

จึงต้องเน้นความอ่อนตัวในการทำงานและสนับสนุนการสื่อสารมากกว่าจะสร้างโปรแกรมประยุกต์ที่ออกแบบมาให้ทำงานเฉพาะด้านเหมือนในระบบ MIS เท่านั้น ระบบ ESS จะใช้ข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลทั้งหมดจะถูกประมวลผลด้วยวิธีการต่าง ๆโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกลั่นกรองข้อมูลและนำเสนอเฉพาะส่วนที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะเน้นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงที่ช่วยให้การนำเสนอมีความสะดวกและง่ายแก่การรับรู้มากที่สุด เช่น การใช้รูปภาพกราฟฟิก

ตาราง 2 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศแบบต่าง ๆ

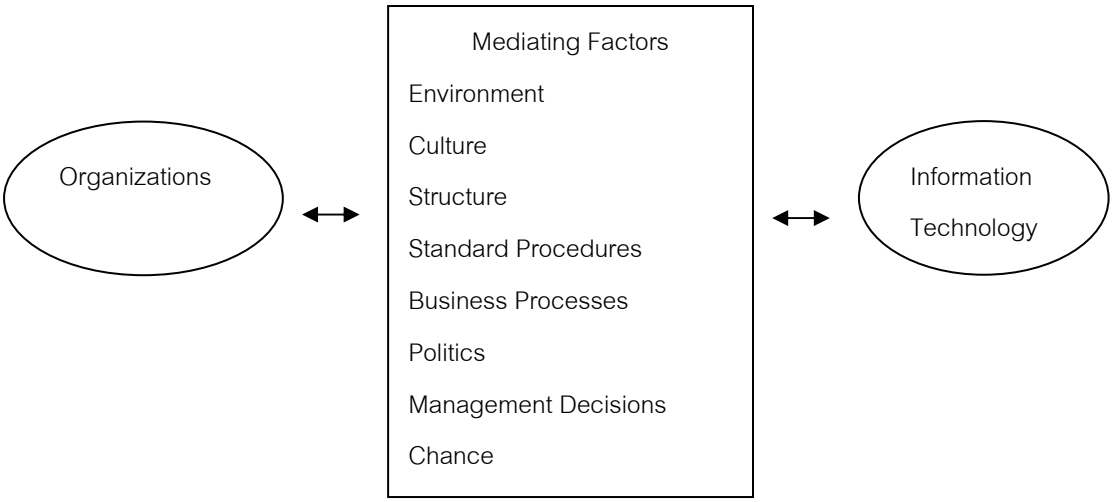
ระบบ	ข้อมูลนำเข้า	การประมวลผล	ผลลัพธ์	ผู้ใช้
ESS	รวบรวมข้อมูลมาจากส่วนงานต่าง ๆทั้งภายในและภายนอก	กราฟฟิก การจำลองระบบ การโต้ตอบผู้ใช้	การประมาณการณ์ การตอบคำถาม	ผู้บริหารระดับสูง
DSS	ข้อมูลนำเข้าน้อย ข้อมูลปริมาณมากในระบบฐานข้อมูลที่เตรียมไว้ใช้ในการวิเคราะห์ เครื่องมือสำหรับวิเคราะห์	การโต้ตอบผู้ใช้ การจำลองระบบ การวิเคราะห์	รายงานพิเศษ ผลการวิเคราะห์ การตอบคำถาม	ผู้ทำงานมืออาชีพ ผู้ช่วยผู้บริหาร
MIS	ข้อสรุปรายการทำงาน ข้อมูลปริมาณมาก	การทำงานตามปรกติ แบบจำลองพื้นฐาน การวิเคราะห์พื้นฐาน	รายงานสรุปและ ข้อผิดพลาด	ผู้บริหารระดับกลาง
KWS	ข้อมูลสำหรับการออกแบบองค์ความรู้ใหม่ ๆ	การทำต้นแบบ การจำลองระบบ	รูปต้นแบบ รูปกราฟฟิก	ผู้ทำงานมืออาชีพ ผู้ช่วยด้านเทคนิค
OAS	เอกสาร ตารางงาน	การจัดการเอกสาร การจัดตาราง การสื่อสาร	เอกสาร ตาราง จดหมาย	เลขานุการ เจ้าหน้าที่สำนักงาน
TPS	รายการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เหตุการณ์ต่าง ๆที่เกิดขึ้น	การจัดเรียง การแยกแยะข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล	รายงาน รายละเอียด รายการสรุป บันทึกย่อ	ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002 : 30).

1.6 องค์กรและระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศและองค์กรต่างก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกันในด้านหนึ่งระบบสารสนเทศจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ตรงกับองค์กรในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารตามที่ส่วนที่มีความสำคัญต่าง ๆขององค์กรมีความต้องการในอีกด้านหนึ่งองค์กรจะต้องทราบและเปิดตัวเองให้กว้างในการที่จะนำระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทที่สำคัญเพื่อที่องค์กรจะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่นี้

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์สลับซับซ้อนมากและได้รับอิทธิพลอย่างมากจากองค์ประกอบที่เป็นตัวกลางต่าง ๆ อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร กระบวนการปฏิบัติงานมาตรฐานการเมือง วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และการตัดสินใจในการบริหารงาน ดังที่ Kenneth C. Laudon และ Jane P. Laudon แสดงไว้ในรูปที่ 2-2 ผู้บริหารจะต้องทราบว่าระบบสารสนเทศสามารถเปลี่ยนวิถีการดำเนินงานกายในองค์กรได้ ผู้บริหารจะไม่สามารถประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศหรือมีความเข้าใจในระบบที่กำลังใช้อยู่ได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจในวิธีดำเนินธุรกิจขององค์กร



ภาพประกอบ 6 ความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างองค์กรและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002 : 53).

ระบบสารสนเทศความสามารถในการทำงานแบบออนไลน์และความสามารถในการโต้ตอบกับผู้ใช้ได้กลายเป็นส่วนที่ถูกผสมผสานเข้ากับการทำงานในทุกเสี้ยววินาทีขององค์กรขนาดใหญ่ การตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์ประกอบทางเทคโนโลยีและการกำหนดโครงสร้างองค์กร มีอิทธิพลต่อวิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศจากอดีตถึงปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1950 องค์กรมีการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนที่สำคัญมากเพียงไม่กี่เปอร์เซ็นต์ของงานทั้งหมด ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1960 เป็นช่วงการเริ่มต้นพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีความสามารถในการประมวลผลสูง ในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 1970 ถึงตอนต้นของคริสต์ศตวรรษที่ 1980 โครงสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์กรเริ่มมีความสลับซับซ้อน และเริ่มมีการใช้ระบบโทรคมนาคมในการเชื่อมต่อข้อมูลที่กระจายอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ กัน ในปัจจุบันโครงสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์กรถูกออกแบบมาเพื่อทำให้ข้อมูลสามารถไหลเวียนไปได้ทั่วทุกส่วนขององค์กรรวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์ของลูกค้า บริษัทคู่ค้า หรือแม้กระทั่งโครงสร้างระบบเครือข่ายสาธารณะอย่างเช่น ระบบอินเทอร์เน็ต โดยที่แต่ละองค์กรจะเป็นผู้กำหนดขอบเขต

ดังกล่าวเองอีกหนทางหนึ่งที่องค์กรจะเป็นผู้กำหนดบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศคือการตัดสินใจในการออกแบบ สร้าง และบำรุงรักษา โครงสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นการกำหนดวิธีการที่จะนำเสนอบริการจากเทคโนโลยีสารสนเทศทุกชนิดภายในองค์กร

หน่วยงานที่มีความรับผิดชอบอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ เรียกว่า ฝ่ายสารสนเทศ (Information System department) ซึ่งมักจะครอบคลุมถึง ฮารด์แวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์บักทึกข้อมูล และระบบเครือข่าย ที่เป็นส่วนประกอบของโครงสร้างระบบสารสนเทศขององค์กร

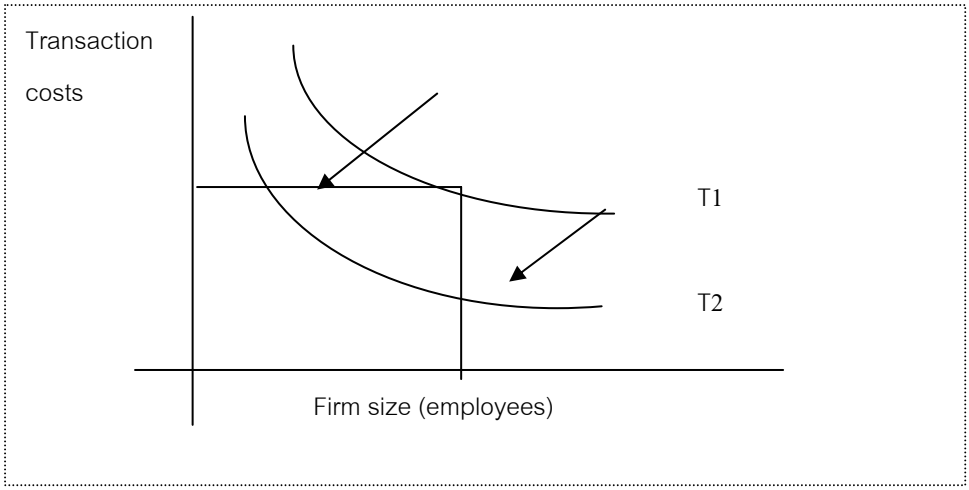
1.7 ผลกระทบของระบบสารสนเทศที่มีต่อองค์กร

ทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์

ในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์ระบบข่าวสารเปรียบเสมือนองค์ประกอบหนึ่งของผลิตผลที่สามารถแลกเปลี่ยนกับทรัพย์สินและแรงงานได้อย่างมีอิสระ ถ้ามูลค่าของเทคโนโลยีข่าวสาร ลดต่ำลงก็สามารถนำมาใช้แทนแรงงานมนุษย์ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มค่าแรงงานอยู่เสมอ ดังนั้นในรูปแบบของเศรษฐศาสตร์จุลภาคขององค์กร (Microeconomic model) เทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามาทำหน้าที่แทนผู้บริหารระดับกลางและพนักงานกลุ่มเสมียนทำให้จำนวนพนักงานสองกลุ่มนี้ลดลง

ระบบข้อมูลข่าวสารยังช่วยลดจำนวนสัญญาจ้างงาน (contact) ลงเนื่องจากสามารถลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับรายการธุรกรรม (transactions) โดยปกติค่าใช้จ่ายจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรต้องทำสัญญาจ้างงานให้องค์กรอื่นช่วยผลิตสิ่งที่ตนเองต้องการแต่ไม่สามารถสร้างได้ด้วยตอนเอง ทฤษฎี Transaction cost Theory กล่าวไว้ว่า องค์กรและบุคคลมักจะหาทางประหยัดค่าใช้จ่ายรายการธุรกรรมต่างๆ เช่นเดียวกับความพยายามที่จะลดมูลค่าการผลิตสินค้าลง การติดต่อกับองค์กรอื่นทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้องเช่น การค้นหาและการสื่อสารกับผู้ผลิตวัตถุดิบ การตรวจสอบสัญญาจ้าง ค่าประกันความเสียหาย และการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เป็นต้นองค์กร ในอดีตพยายามลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ลงด้วยการขยายตนเองให้มีขนาดใหญ่ขึ้น จ้างพนักงานมากขึ้น หรือการเข้าซื้อกิจการของผู้ผลิตสินค้าหรือผู้จัดจำหน่าย

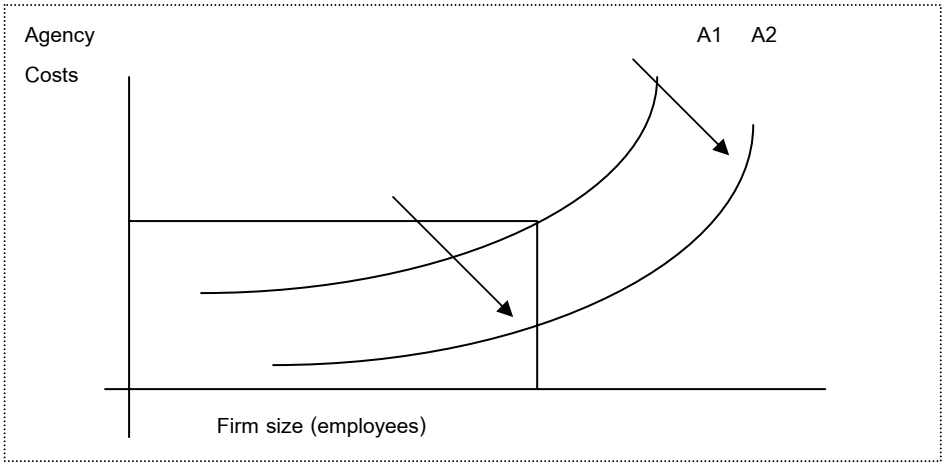
เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะในส่วนระบบเครือข่ายสื่อสารช่วยให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมลงไปได้มาก ทำให้องค์กรสามารถติดต่อกับองค์กรอื่นได้อย่างสะดวกและมีค่าใช้จ่ายระดับต่ำโดยไม่มีความจำเป็นต้องซื้อกิจการหล่านั้นมาเป็นของตนเอง ตัวอย่างเช่น บริษัทผลิตรถยนต์ขนาดใหญ่ แห่งหนึ่ง (Chrysler Corp.,USA) สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายลงได้ด้วยการติดต่อกับบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ภายนอกซึ่งมีจำนวนมากถึง 70 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนอะไหล่ทั้งหมดที่ต้องใช้ รูป 2-3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าในการทำธุรกรรมกับขนาดองค์กรซึ่งจะเห็นได้ว่ามูลค่าของการทำธุรกรรมที่ลดลงจะช่วยให้ขนาดขององค์กรเล็กลงด้วย เนื่องจากการติดต่อทำธุรกรรมกับองค์กรอื่นสามารถทำได้อย่างสะดวก ง่ายดาย และมีมูลค่าต่ำกว่าวิธีการแก้ปัญหาแบบเก่า องค์กรยังสามารถทำงานต่อไปได้แม้ว่ามีรายได้(Revenues) สูงขึ้นก็ตาม เช่นบริษัท General Electric Corp., USA ลดจำนวนพนักงานลงจาก 400,000 คนเหลือเพียง 230,000 คนด้วยวิธีการดังกล่าวซึ่งทำให้มีรายได้สูงขึ้น 1.5 เท่า



ภาพประกอบ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าในการทำธุรกรรมกับขนาดขององค์กรตามทฤษฎี Transaction Cost Theory

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002 : 62).

เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยลดค่าใช้จ่ายการบริหารงานภายในลง ตามทฤษฎี agency theory กล่าวว่า องค์กรเปรียบเสมือนเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อของสัญญาต่างๆ ซึ่งแต่ละสัญญาก็อาจมีวัตถุประสงค์สำหรับแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันแต่องค์กรก็เป็นส่วนศูนย์กลางที่จะต้องสร้างผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นสูงสุดเสมอ เจ้าขององค์กรจ้างพนักงานเพื่อทำงานแทนตนเองอย่างไรก็ตามพนักงานจำเป็นจะต้องได้รับการควบคุมและบริหารมิฉะนั้น พนักงานอาจทำหน้าที่เพื่อสนองความต้องการของตนเองมากกว่าความต้องการของเจ้าขององค์กร เมื่อองค์เติบโตขึ้น คือทั้งมีขนาดใหญ่ขึ้นและมีขอบเขตการทำงานมากขึ้น องค์กรจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการควบคุมและบริหารพนักงานมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีดังกล่าวช่วยลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกี่ยวกับการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลลง ทำให้องค์กรสามารถลดจำนวนพนักงานบางส่วนลงไปได้ เนื่องจากผู้บริหารสามารถควบคุมและบริหารพนักงานได้จำนวนมากขึ้น รูป 2-4 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานและค่าใช้จ่ายสำหรับการบริหารองค์กรสามารถมีรายได้สูงขึ้นจากการลดจำนวนผู้บริหารระดับกลางและพนักงานกลุ่มเสมียนลงไป



ภาพประกอบ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานกับค่าใช้จ่ายสำหรับการบริหารตามทฤษฎี Agency Cost Theory

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002 : 63).

ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์

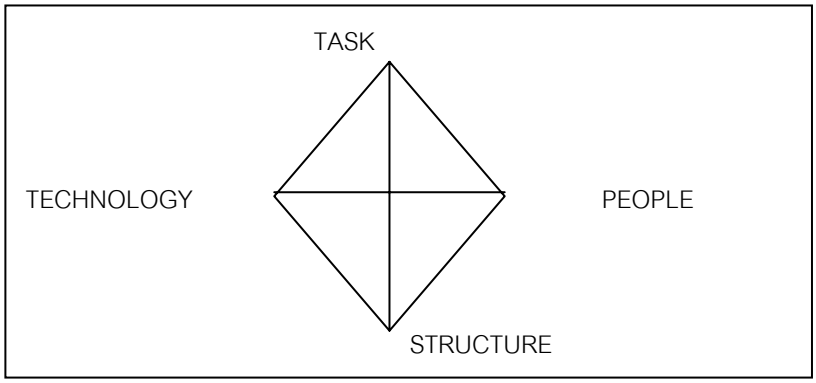
ในขณะที่ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์พยายามอธิบายผลกระทบที่องค์กรส่วนใหญ่กระทำต่อตลาดทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral theories) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสังคมศาสตร์ จิตวิทยา และศิลปแห่งการปกครองพยายามอธิบายพฤติกรรมเฉพาะของแต่ละองค์กรการค้นคว้าวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์แทบไม่พบหลักฐานสำคัญใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าระบบสารสนเทศเป็นตัวเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรเลย (Kenneth C. Laudon และ Jane P.Laudon) แม้ว่าระบบข่าวสารอาจเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ผู้บริหารระดับสูงใช้ในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร แต่กลับพบว่าระบบข่าวสารและโครงสร้างองค์นั้นมีอิทธิพลแก่กันและกันเป็นอย่างมาก

นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ได้ตั้งทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างกันนี้ไว้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศอาจเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการตัดสินใจ แบบลำดับชั้น (Hierarchy of decision making) ในองค์กร โดยการลดค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้อมูล (Information acquisition) และการแพร่กระจายข้อมูล (Information distribution) เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานมานำเสนอ ต่อผู้บริหารระดับสูงได้โดยตรง และผู้บริหารสามารถสื่อสาร ส่งข้อมูล หรือส่งคำสั่งกลับไปได้โดยตรงเช่นกัน จึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในส่วนของผู้บริหารระดับกลางและเสมียนลงได้ ในอีกด้านหนึ่ง ผู้บริหารสามารถเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปยังผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำการตัดสินใจภายในขอบเขตความรับผิดชอบของตนเองได้โดยไม่ต้องรับคำสั่งจากผู้บริหารระดับกลาง

ในสังคมยุคหลังอุตสาหกรรม (Postindustrial society) อำนาจในการบริหารจะขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถในการแข่งขัน ไม่ใช่อยู่ที่ผู้บริหารที่มีตำแหน่งเป็นทางการอีกต่อไป ดังนั้นรูปทรงของโครงสร้างองค์กรจึงควรที่จะลดจำนวนลำดับชั้นให้น้อยลง (flattening) เนื่องจากพนักงานมืออาชีพจะสามารถบริหารตนเองได้และกระบวนการตัดสินใจควรจะเป็นลักษณะกระจายศูนย์ เนื่องจากความรู้และข่าวสารถูกเผยแพร่ไปทั่วทั้งองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศอาจมีส่วนผลักดันให้เกิดกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะกิจ (task force) ซึ่งจะประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ที่เข้ามารวมตัวอย่างใกล้ชิด หรือผ่านระบบสื่อสารอิเล็คทรอนิคส์เพื่อแก้ปัญหาอย่างหนึ่งภายในระยะเวลาที่จำกัด เช่นการออกแบบรถยนต์รุ่นใหม่หนึ่งแบบ เมื่อภาระกิจเสร็จสมบูรณ์แล้ว ผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ก็จะแยกย้ายไปทำภาระกิจอื่น องค์กรหลายแห่งก็เริ่มจัดโครงสร้างองค์กรแบบ โครงสร้างเสมือน (Virtual organization) แต่ปัญหาก็คือใครจะเป็นผู้ควบคุมไม่ให้การบริหารจัดการตนเองนั้นเป็นไปในทางที่ไม่ต้องการ ใครจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าพนักงานคนไหนควรจะอยู่ในทีมใด และเป็นระยะเวลานานเท่าใด ผู้บริหารจะใช้วิธีการใดในการประเมินค่าพนักงานที่ย้ายจากทีมหนึ่งไปยังอีกทีมหนึ่งอยู่เสมอ ไม่มีผู้ใดทราบคำตอบที่ชัดเจนของคำถามเหล่านี้ และยังไม่มีความชัดเจนว่าองค์กรสมัยใหม่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรไปในทิศทางดังกล่าวหรือไม่ อย่างน้อยที่สุด คนส่วนมากมีความเห็นตรงกันว่าวิธีการประเมินค่า การจัดการ และการแจ้งข่าวสารจะต้องได้รับการปรับปรุงค้นหาวิธีการใหม่ที่มีความเหมาะสมมากกว่าวิธีการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

อีกมุมมองหนึ่งทางด้านพฤติกรรมศาสต์เห็นว่าระบบข่าวสารคือผลิตผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการแข่งขันทางด้านนโยบายของกลุ่มต่างๆภายในองค์กรที่ต้องการมีอิทธิพลทางด้านการกำหนดนโยบายการกำหนดกระบวนการทำงาน และการบริหารการใช้ทรัพยากรขององค์กรเหนือกลุ่มอื่น ทำให้ระบบข่าวสารต้องผันแปรไปตามแรงกดดันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะความจำเป็นที่ต้องใช้ทรัพยากร เช่นข่าวสารจากกลุ่มต่างๆที่แข่งขันกันอยู่นั้น ระบบข่าวสารจะมีผลต่อบุคลากรในองค์กร คือการกำหนดให้ผู้ใดทำงานอะไรให้ใคร เมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร เนื่องจากระบบข่าวสารมักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม นโยบาย และการทำงานจึงมักจะถูกต่อต้านจากบุคลากรภายในองค์กร เช่น การไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข่าวสาร ใช้ระบบเท่าที่จำเป็นจะต้องใช้ และอื่นๆ Leavitt ได้พัฒนารูปแบบสี่เหลี่ยมขนมเปียกปูนขึ้นมาสำหรับ การแสดงสหสัมพันธ์

(Interrelationship) และการปรับตัวของทั้งเทคโนโลยีและองค์กรดังแสดงในรูป 2-5 รูปนี้แสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอาจได้รับการยอมรับ ถูกดัดแปลง และถูกล้มล้างโดยการจัดกระบวนการทำงาน โครงสร้าง และบุคลากรภายในองค์กร วิธีการเดียวที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างสัมฤทธิ์ผล คือการเปลี่ยนเทคโนโลยี กระบวนการทำงาน โครงสร้าง และบุคลากรไปพร้อมๆกัน



ภาพประกอบ 9 การต่อต้านจากองค์ประกอบขององค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002 : 64).

1.8 การใช้ระบบสารสนเทศกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

ระบบสารสนเทศชนิดต่างๆ ที่ได้กล่าวไปแล้วนั้นได้ให้การช่วยเหลือองค์กรในการแก้ปัญหาต่างๆมากมาย จวบจนถึงปัจจุบันระบบสารสนเทศได้กลายเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในโอกาสความอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรืองขององค์กร ระบบสารสนเทศสำหรับการกำหนดกลยุทธ์จึงเป็นเครื่องมือที่มีขีดความสามารถสูงในการทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจเหนือคู่แข่งขัน

เป้าหมายของระบบสารสนเทศ

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ภายในองค์กรมีเป้าหมายที่สำคัญดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในกรณีที่องค์กรมีงานประจำต้องทำทุกวันและปริมาณงานก็เพิ่มขึ้นทำให้องค์กรจะต้องเพิ่มพนักงานหรือเพิ่มงานให้กับพนักงานจนพนักงานไม่สามารถจะปฏิบัติได้หรือผลงานออกมาไม่ดีจึงมีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเข้ามาช่วยงานในลักษณะประจำ (Routine) ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำและทำให้พนักงานมีเวลาในการเรียนรู้งานใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพิ่มผลผลิตโดยที่องค์การสามารถใช้สารสนเทศมาช่วยในกระบวนผลิตในอุตสาหกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น สามารถควบคุมขั้นตอนในกระบวนการผลิต (Work in process) ควบคุมวัตถุดิบ สินค้าคงคลัง (Inventory) และระบบการขนถ่ายสินค้า
3. เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า องค์การที่มีธุรกิจในลักษณะบริการสามารถใช้ระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า เช่น ธุรกิจการบิน สามารถให้ลูกค้าจองตั๋วเครื่องบิน สอบถามสายการบิน ตรวจสอบเวลาเข้าออกของสายการบิน ธุรกิจประกับภัยสามารถให้บริการลูกค้าในการแจ้งอุบัติเหตุ โดยบอกชื่อผู้เอาประกัน หรือเลขที่กรมธรรม์ หรือหมายเลขทะเบียนรถได้ ธุรกิจโรงพยาบาลสามารถให้นายแพทย์ ตรวจสอบผลจากการเก็บประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยได้

4. ผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ข้อมูลสารสนเทศสามารถที่จะพยากรณ์ความต้องการสินค้าของผู้บริโภคได้แม้กระทั่งรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ผู้ผลิตสามารถที่จะออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้
5. สามารถที่จะสร้างทางเลือกในการแข่งขันได้ ผู้บริหารสามารถที่จะนำสารสนเทศมาสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขัน ได้โดยอาจจะสร้างแบบจำลองในเรื่องการสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) การผลิตในต้นทุนต่ำหรือผู้นำด้านต้นทุน (Cost leadership) หรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว (Quick response)
6. การสร้างโอกาสทางธุรกิจ หากองค์กรมีสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารสามารถที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีอนาคตสดใสก่อนคู่แข่งขัน ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มโอกาสในการลงทุน
7. การดึงดูดลูกค้าไว้และป้องกันคู่แข่งขันการพัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัยตลอดเวลาจะทำให้องค์กรมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้ากว่าคู่แข่งขันซึ่งจะเป็นปัจจัยในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการและเกิดความประทับใจในผลิตหรือบริการ ในขณะเดียวกันองค์กรก็สามารถใช้สารสนเทศในการป้องกันคู่แข่งขันไม่ให้เข้าสู่ตลาด โดยการใช้ระบบสารสนเทศที่เหนือกว่าในการบริการลูกค้าหรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ตลอดเวลา

ในแต่ละองค์กรจะมีระบบสารสนเทศกลุ่มหนึ่งที่มีลักษณะเฉพาะของตนเองซึ่งเป็นผลมาจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหาร ช่วยให้สามารถ ตรวจสอบ วางแผน และคาดเดาเหตุการณ์ต่าง ๆด้วยความเที่ยงตรงและรวดเร็วมากกว่าเดิมและยังมีความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมองค์กรได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีสารสนเทศนำเสนอวิธีการใหม่ในการจัดกลุ่มงานและการใช้ข่าวสารซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้อย่างมั่นคงสามารถนำมาใช้แยกแยะสินค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน สร้างสินค้าและบริการใหม่ หรือมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีสารสนเทศยังทำให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพด้วยการลดจำนวนรายการธุรกรรม ลดค่าใช้จ่ายของตัวแทนองค์กรลงมา และอาจกลายเป็นความสามารถในการแข่งขันอย่างหนึ่งขององค์กร การค้นหาวิธีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรจึงเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหาร และการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการวางกลยุทธ์ขององค์กรก็เป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นในหัวข้อถัดไปผู้วิจัยจะได้นำแนวคิดและรูปแบบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะรูปแบบหนึ่ง คือ อินทราเน็ต มานำเสนอหลังจากที่ได้กล่าวถึงภาพรวมและผลกระทบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบกว้าง ๆ

2. แนวคิดและลักษณะสำคัญอินทราเน็ต

2.1 ลักษณะทั่วไป ความหมาย และความสำคัญ

ในยุคของสารสนเทศเช่นปัจจุบันนี้ การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทวีความสำคัญขึ้นเป็นลำดับและเป็นระบบที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีการสร้างระบบข่ายงานจนเกิดเป็นระบบเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ที่สุดที่ช่วยให้ผู้คนแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้โดยง่าย ผู้ใช้ในอีกซีกโลกหนึ่งสามารถติดต่อกับผู้ใช้อีกซีกโลกหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว เครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้เป็นที่รู้จักกันในชื่อของ “อินเทอร์เน็ต” (the internet) กล่าวได้ว่าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายระบบเปิดที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ที่มีสถาปัตยกรรมที่แตกต่างกันในมุมต่าง ๆของโลกเข้าไว้ด้วยกันและเป็นเครื่องมือพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก อินเทอร์เน็ตช่วยให้สังคมมนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วและเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการ หรือบริษัทธุรกิจทั้ง

ภายในและต่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคลากรในด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้เพิ่มมากขึ้นด้วยในความหมายและลักษณะของอินเทอร์เน็ตอาจสรุปได้ดังนี้

อินเทอร์เน็ตคือเครือข่ายสื่อสารขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายย่อยและระบบคอมพิวเตอร์ทั่วโลก โดยอยู่ภายใต้มาตรฐานในการเชื่อมต่อที่เรียกว่าTCP/IPซึ่งทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ต่างๆในเครือข่ายสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น และยังเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารขนาดใหญ่ ครอบคลุมเนื้อหาสาระหลายด้าน เอื้ออำนวยให้ผู้ใช้ได้ค้นคว้าข้อมูล เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ได้ องค์กรต่างๆทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารทำธุรกิจการค้าต่างๆ ได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้มากมาย เช่น บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) บริการสืบค้นข้อมูล (Gopher) หรือบริการเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW) บริการติดต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกล (Telnet) เป็นต้น ซึ่งบริการบนอินเทอร์เน็ตที่เป็นที่นิยม และมีผู้ใช้จำนวนมาก ได้แก่บริการเวิลด์ไวด์เว็บที่เป็นลักษณะของการจัดทำเอกสารโดยใช้มาตรฐานที่เรียกว่า Hypertext Markup Language (HTML) ซึ่งสามารถบรรจุข้อมูลทั้งประเภทตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว หรือข้อมูลประเภทเสียง เพื่อให้บริการผู้ใช้ได้อย่างสะดวก และบริการอีกชนิดหนึ่งที่เป็นที่นิยม ได้แก่ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่าอีเมล์ (E-mail) ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถส่งจดหมายไปยังผู้ใช้ที่อยู่ในประเทศต่างๆทั่วโลกได้ในเวลาอันรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากทั่วโลกเนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งในการสืบค้นข้อมูลในด้านต่างๆจากแหล่งข้อมูลในด้านต่างๆ จากแหล่งข้อมูลทั่วโลก การติดต่อสื่อสารกับแหล่งต่างๆทั่วโลก ทำให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นและมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้ามาเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นด้วย สมนึก คีรีโต, สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ และ สมชาย นำประเสริฐชัย (สุฉัตรา ใช้ไหวพริบ. 2542 : 37; อ้างอิงจาก สมนึก คีรีโต, สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ และ สมชาย นำประเสริฐชัย 2539 : 2-4)

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา นักวิชาการ ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน และนักคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาซอฟต์แวร์โปรแกรม ตลอดจนทรัพยากรทางด้านข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก เพื่อให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างจริงจังทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแพร่หลายและกระจายการใช้อย่างรวดเร็ว บริการที่มีบทบาทและสร้างความต้องการให้กับผู้ใช้ที่สำคัญบนอินเทอร์เน็ตคือ เวิลด์ไวด์เว็บ (world wide web) โดยมีการพัฒนาโปรแกรมประเภทบราวเซอร์ (browser) ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมาตรฐาน HTML (hypertext markup language) ที่ได้รับความนิยม และนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ดังนั้น การเติบโตของการใช้อินเทอร์เน็ตจึงอยู่ที่ซอฟท์แวร์มาตรฐานและทรัพยากรที่มีอยู่นั่นเอง ยืน ภู่วรวรรณ (สุฉัตรา ใช้ไหวพริบ. 2542 : 38; อ้างอิงจาก ยืน ภู่วรวรรณ 2539 : 187)

การพัฒนามาตรฐานและซอฟต์แวร์บนอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาก้าวไปไกล การนำซอฟท์แวร์และมาตรฐานของอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรจึงเป็นอีกหนทางหนึ่งหลายองค์กรได้สร้างเครือข่ายภายในองค์กรที่เรียกว่าแคมปัสเน็ตเวิร์ค (campus network) หรือเอ็นเตอร์ไพรซ์ เน็ตเวิร์ค (enterprise network) โดยวางมาตรฐานเดียวกับมาตรฐานบนอินเทอร์เน็ต และนำซอฟท์แวร์ที่ประยุกต์บนอินเทอร์เน็ตมาใช้ เช่นการนำเว็บบราวเซอร์มาใช้ และมีการพัฒนาให้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูล โปรแกรมและทรัพยากรอื่นได้ การนำหลักการทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการออกแบบและประยุกต์เครือข่ายภายในนี้ จึงเป็นที่มาของการเรียกชื่อ “อินทราเน็ต” (intranet)

ทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายอินทราเน็ตนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ปิยะ สมบุญสำราญ (สุฉัตรา ใช้ไหวพริบ. 2542 : 38; อ้างอิงจาก ปิยะ สมบุญสำราญ 2539 : 192) ทั้งนี้เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน ใช้ในการติดต่อสื่อสารทั้งในองค์กรเดียวกับและต่างองค์กร ส่วนเครือข่ายอินทราเน็ตเป็นเครือข่ายที่สร้างขึ้น โดยหลักการเดียวกับอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้งานเฉพาะภายในองค์กร ซึ่งจำลอง

ระบบอินเทอร์เน็ตจริงมาใช้งาน โดยใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูลต่างๆแบบเดียวกัน จึงพัฒนาเป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานเฉพาะภายในองค์กรที่เรียกว่า อินทราเน็ต

ความแตกต่างในด้านการออกแบบระหว่างอินทราเน็ตกับอินเทอร์เน็ต

ความแตกต่างระหว่างอินเทอร์เน็ตกับอินทราเน็ตในแง่ของการใช้งานนั้น Nelson, Jakob. (1997) ได้อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการออกแบบอินทราเน็ตกับอินเทอร์เน็ต (The Difference Beteween Intranet and Internet Design) ไว้ 5 ประการดังนี้คือ

1. ความแตกต่างในด้านผู้ใช้งาน (Users difference) ในอินทราเน็ตนั้น ผู้ใช้งานเป็นพนักงานภายในของบริษัท และเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างขององค์กรเป็นอย่างดี ส่วนอินเทอร์เน็ตนั้นผู้ใช้งานเป็นลูกค้าต่างๆของบริษัท และเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานต่างๆบริษัทน้อยมาก
2. ความแตกต่างในด้านการใช้งาน (Tasks difference) อินทราเน็ตได้นำไปใช้ในการดำเนินงานประจำของธุรกิจตลอดเวลาภายในบริษัท ส่วนอินเทอร์เน็ตการใช้งานหลักเป็นการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท
3. ความแตกต่างในด้านชนิดข้อมูล (Type of information difference) ข้อมูลส่วนใหญ่ของอินทราเน็ตเป็นเอกสารรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องงานฝ่ายต่างๆภายในบริษัทส่วนอินเทอร์เน็ตจะเป็นข้อมูลทางการตลาดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและให้บริการแก่ลูกค้า
4. ความแตกต่างในด้านปริมาณของข้อมูล (Amount of information difference) โดยทั่วไปอินทราเน็ตมีจำนวนเอกสารที่สามารถแสดงผลได้บนเว็บบราวเซอร์มากกว่าระหว่าง 10 ถึง 100 เท่าเมื่อเปรียบเทียบกับเว็บไซต์ของบริษัทความแตกต่างนั้นครอบคลุมถึงปริมาณของเอกสารต่างๆในกระบวนวิธีการปฏิบัติงานบนอินทราเน็ตซึ่งเป็นของโครงการและฝ่ายต่างๆภายในบริษัทที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่อย่างเป็นทางการออกไปบนเว็บไซต์ของบริษัท
5. ความแตกต่างในด้านความต้องการแบนวิดธ์และความสามารถเชื่อมโยงข้ามแพลตฟอร์ม (Bandwidth and cross-platform needs difference) อินทราเน็ตจะทำงานอยู่ที่ความเร็วมากกว่าระหว่าง 100 ถึง 1000 เท่าของการเข้าถึงเว็บไซต์ของผู้ใช้อินทราเน็ต ดังนั้นเอกสารหรือเว็บเพจอินทราเน็ตจึงมีความเป็นไปได้ที่จะเต็มไปด้วยภาพต่างรวมถึงรูปแบบบเอกสารที่ผสมผสานด้วยไฟล์ต่างๆ ที่สามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เช่นไฟล์เอกสาร รูปภาพ เสียง วีดีทัศน์

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีอินทราเน็ตเป็นเทคโนโลยีที่พัฒนามาจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับความหมายของอินทราเน็ตนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายแต่ส่วนใหญ่จะเห็นพ้องกันถึงความหมายของอินทราเน็ต ว่าเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรที่ได้นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาพัฒนาใช้งาน โดยเฉพาะเทคโนโลยีเวิลด์ไวด์เว็บซึ่งพัฒนามาใช้ในลักษณะของการนำข้อมูลต่างๆขององค์กรมาไว้ในโฮมเพจ Fox (Black 1997 : 5 ; Pal 1997 : 8 ; Tijada 1995 : 80, citing Fox 1997)

กริฟฟิท (Fox 1997 ; citing Griffith 1996 : 8) ก็ให้ความหมายของอินทราเน็ตว่าเป็นห้องสมุดเสมือนจริงขององค์กรที่จะกลายเป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญในองค์กรในอนาคตได้

แนนฟิโต (Nanfito. 1996) ได้ให้ความหมายของอินทราเน็ตไว้ว่าคืออินเทอร์เน็ตภายในที่ใช้เทคโนโลยี TCP/IP และซอฟท์แวร์บราวเซอร์ของ WWW ในการจัดการกับสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้รวมไว้ในรูปแบบเดียวกันที่ง่ายต่อการใช้งานของผู้ใช้

แอนเดรสสัน (Andressen. 1997) ให้คำจำกัดความของอินทราเน็ตว่าเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่สร้างขึ้นโดยมาตรฐานของอินเทอร์เน็ตซึ่งช่วยปรับปรุงการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆในองค์กรดีขึ้น ในประเทศไทยก็มีผู้ให้ความสนใจกับเทคโนโลยีอินทราเน็ตและได้ให้คำจำกัดความสรุปได้ดังนี้

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540 : 115) ได้สรุปความหมายของอินทราเน็ตไว้ว่าเป็นแนวคิดใหม่ในการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขึ้นอิงระบบอินเทอร์เน็ตและใช้เทคโนโลยีต่าง ๆของระบบอินเทอร์เน็ตโดยผู้ใช้อินทราเน็ตจากภายนอกจะไม่สามารถเข้าถึงแฟ้มข้อมูล หรือคอมพิวเตอร์ที่อยู่ภายในบริษัทได้

สัญญา คล่องในวัย (2541 : 13) กล่าวถึงความหมายของอินทราเน็ตว่าเป็นการนำเอารูปแบบการทำงานทุกอย่างที่มีในระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรเท่าที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นในด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือการเผยแพร่ข้อมูลภายในองค์กร และผู้ที่จะใช้งานอินทราเน็ตได้นั้นก็คือคนในองค์กรนั่นเอง

ในงานวิจัยนี้จะขอสรุปความหมายของอินทราเน็ตไว้ว่าเป็นเครือข่ายติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้งานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่สารสนเทศต่าง ๆในองค์กร และเป็นเครือข่ายติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ในองค์กรด้วย

2.2 บทบาทของเทคโนโลยีอินทราเน็ต

เทคโนโลยีอินทราเน็ตเริ่มต้นพัฒนามาใกล้เคียงกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ได้มีผู้ค้นคว้าถึงจุดเริ่มต้นของเทคโนโลยีอินทราเน็ตไว้ดังต่อไปนี้ คือ

ฟ็อกซ์ (Fox. 1997) ได้ทดลองสืบค้นคำว่าอินทราเน็ตจากฐานข้อมูล Lexis/Nexis พบว่าอินทราเน็ตเริ่มปรากฏครั้งแรกในปี 1995 เช่นเดียวกับ ชาห์ (Shah. 1996) ที่พบคำว่าอินทราเน็ตในการอ้างถึงครั้งแรกใน Sunworld Online ปี1995 ส่วน Fox (Hills 1997 : 6; citing Fox 1997) กล่าวถึงอินทราเน็ตว่าบริษัท Amdahl เป็นผู้เริ่มใช้ครั้งแรกในปี 1994 เพื่ออธิบายการใช้เทคโนโลยีอินทราเน็ตในองค์กร และโวดเฮ้าส์ (Wodehouse 1997 : 13-19) ยังได้จัดทำสรุปเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติของอินทราเน็ตและให้เหตุผลว่าเทคโนโลยีอินทราเน็ตถูกพัฒนามาจากเทคโนโลยีที่ประสบความสำเร็จอย่างมากก่อนหน้านั้นคือเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่เติบโตอย่างรวดเร็วและเป็นที่สนใจเป็นอย่างมากขององค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งานเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW) ที่หลายองค์กรนำเทคโนโลยีนี้มาพัฒนาใช้งานอย่างกว้างขวางที่เห็นได้ชัดคือยอดจำหน่ายอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอินทราเน็ตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 1995 จนถึงปัจจุบัน (Netscape intranet white paper 1997) อีกทั้งจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเครือข่ายอินทราเน็ตในองค์กรต่าง ๆที่เพิ่มมากถึง 75,000 เครื่อง และจากการสำรวจของ Business Research Group พบว่าจำนวนองค์กรที่ใช้เครือข่ายอินทราเน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 11 เป็นร้อยละ 55 และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นต่อเนื่องไปจนถึงปี 2000 (Cohen 1996 : 63-64) อินทราเน็ตนับเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับองค์กรในอันที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ และยังเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญในการปฏิบัติงานอีกด้วย

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีอินทราเน็ตเป็นเทคโนโลยีที่พัฒนามาจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อดีของการใช้เทคโนโลยีอินทราเน็ต

เทคโนโลยีอินทราเน็ตเป็นที่สนใจและถูกนำมาใช้ในองค์กรต่าง ๆอย่างกว้างขวางก็เนื่องมาจากข้อดีมากมายที่นำมาสู่องค์กรนั้น ๆ มีบทความ เอกสาร จากแหล่งต่าง ๆทั้งในและต่างประเทศที่กล่าวถึงข้อดีของการใช้

เทคโนโลยีอินทราเน็ตในด้านการตลาด การขาย และประโยชน์ต่างๆที่องค์กรจะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีอินทราเน็ตในองค์กร บางส่วนแสดงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีอินทราเน็ตในรูปของผลตอบแทนจากการลงทุน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปและแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1.ข้อดีทางด้านการเงิน

2.ข้อดีในการเพิ่มประสิทธิภาพของสารสนเทศ และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

3.ข้อดีทางด้านเทคโนโลยีและการใช้งาน

1.ข้อดีทางด้านการเงิน

องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่พยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพื่อต่อสู้กับการแข่งขันที่รุนแรงและตลาดการค้าทั่วโลก สิ่งนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการนำอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร โดยคาดหวังว่าเทคโนโลยีอินทราเน็ต จะช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆขององค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนการผลิต หรือค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่และการเข้าถึงสารสนเทศในองค์กร นักวิเคราะห์ทางด้านการเงินได้วิเคราะห์ว่าค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่งขององค์กรอยู่ที่วัสดุสิ่งพิมพ์ที่แพร่กระจายอยู่ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นจดหมายเวียน หรือเอกสารงานพิมพ์อื่นๆ เช่น สมุดโทรศัพท์ภายใน นโยบายการดำเนินงาน คู่มือการอบรม และเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ เอกสารบางชนิด เช่น ราคาสินค้าหรือข้อมูลลูกค้าก็มักจะมีการเปลี่ยนแปลงทุกๆเดือน ซึ่งก็ทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เป็นจำนวนมาก (McGrath and Schneider 1997) ค่าใช้จ่ายอีกส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ก็คือค่าโทรศัพท์ที่พนักงานใช้ในการติดต่อระหว่างหน่วยงานที่สำนักงานคนละแห่งกัน ซึ่งเทคโนโลยีอินทราเน็ตสามารถลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้ถึงร้อยละ 70 (May 1996,3-6) นอกจากนี้มีการอ้างอิงข้อมูลจากอินเตอร์เนชั่นแนล ดาต้าคอร์ปอเรชั่น (สหรัฐอเมริกา) ว่าจากการศึกษาองค์กร 4 แห่งที่ลงทุนนำเทคโนโลยีอินทราเน็ตมาใช้ พบว่าเมื่อมีการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไปกับเทคโนโลยีอินทราเน็ตไม่ว่าจะเป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟท์แวร์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเทคโนโลยีอินทราเน็ตนั้น แต่ละองค์กรสามารถคืนเงินลงทุนกับเทคโนโลยีได้ถึงร้อยละ 1000 หลังจากใช้เทคโนโลยีนี้ประมาณ 6-12 สัปดาห์ ซึ่งเป็นผลจากการลดการใช้กระดาษและโทรศัพท์ (Kuzmits 1998 : 60) เช่นเดียวกับที่แมคกราท และชไนเดอร์ (McGrath and Schneider 1997) กล่าวถึงเทคโนโลยีอินทราเน็ตว่าช่วยให้บริษัทจำหน่ายยาที่มีสาขาทั่วโลกสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่สารสนเทศไปยังตัวแทนขายทั่วโลกได้ โดยใช้เงินลงทุนสำหรับเทคโนโลยีอินทราเน็ตไม่มากไปกว่า ค่าพิมพ์ และค่าส่งจดหมายที่ใช้ไปในแต่ละเดือน ทั้งนี้ บริษัทดังกล่าวสามารถคืนทุนค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับระบบได้ถึงร้อยละ13.89และจากการศึกษาถึงการใช้เทคโนโลยีอินทราเน็ตในบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำของสหรัฐอเมริกาพบว่าบริษัทดังกล่าวได้สร้างฐานข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานความเป็นมาของงาน ประวัติย่อ เรื่องราวและแนวคิดเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าถึงได้ ซึ่งได้คำนวณว่าภายใน 3 ปี บริษัทจะประหยัดได้ถึง 390,000 ดอลล่าร์ สหรัฐจากการลดค่าใช้จ่ายในด้านโทรศัพท์ การส่งจดหมายหรือการส่งแฟ็กซ์ในตอนกลางคืน

2.ข้อดีในการเพิ่มประสิทธิภาพของสารสนเทศและ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

เทคโนโลยีอินทราเน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของสารสนเทศที่ไหลเวียนอยู่ในองค์กร ด้วยความสามารถที่จะแปรรูปของเอกสารแบบต่างๆมาปรับใช้งานบนอินทราเน็ตได้ (Cameron 1996 : 8) แมคกราทและชไนเดอร์ ZmcGrath and Schneider 1997) กล่าวว่าร้อยละ 18 ของสารสนเทศในองค์กรที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์จะมีความทันสมัยและใช้ประโยชน์ได้ในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้นและก็จะเป็นสารสนเทศที่ไม่มีคุณค่าเมื่อมีสารสนเทศใหม่เกิดขึ้น ปัญหาอย่างหนึ่งที่เกี่ยวกับสารสนเทศในองค์กร ก็คือการที่พนักงานมักจะได้รับสารสนเทศที่ไม่ต้องการมากกว่าสารสนเทศที่ต้องการ รวมถึงความล่าช้า ความไม่เป็นระเบียบและความยุ่งยากในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ (Tellen 1991) ซึ่งหากสารสนเทศนั้นๆถูกนำไปเก็บไว้ในอินทราเน็ตขององค์กรก็สามารถปรับปรุงสารสนเทศให้

เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ลดปริมาณสารสนเทศที่มีความซ้ำซ้อนและสารสนเทศที่ไม่ต้องการได้เทคโนโลยีอินทราเน็ตจะมีลักษณะการเก็บข้อมูลและรูปแบบการแพร่กระจายสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเหมือนกัน นับเป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการเก็บข้อมูลและการแพร่กระจายในวิธีอื่น (Morell 1997, 27-31) ซึ่งยังช่วยให้พนักงานสามารถเข้าถึงสารสนเทศเพื่อการสืบค้น ปรับปรุงแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว องค์กรสามารถใช้อินทราเน็ตเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของบริษัทได้อย่างสะดวก และพนักงานก็สามารถสืบค้นและสอบถามข้อมูลจากฐานข้อมูลซึ่งก็จะทำให้ทราบผลในทันที (พันจันทร์ วัฒนเสถียร และ กรภัทร์ สุทธิดารา. 1989 : 153)

ในด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเทคโนโลยีอินทราเน็ตช่วยให้การติดต่อสื่อสาร การประสานงานระหว่างหน่วยงาน การประสานงานระหว่างพนักงาน หรือแม้แต่การสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่างเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประการที่หนึ่ง ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีอินทราเน็ตช่วยในการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการความคิดเห็นจากทีมงาน และนำการตอบสนองที่ได้รับมาประมวลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งการประสานงานด้วยเครือข่ายอินทราเน็ตจะทำให้การสื่อสารเพื่อติดตามความคืบหน้าของงาน การตามงานต่างๆ การออกแบบสอบถามความคิดเห็นที่พนักงานสามารถป้อนข้อมูลกลับได้ทันที การแก้ไขเอกสารระหว่างพนักงานที่เกี่ยวข้องในเวลาเดียวกัน รวมทั้งการนัดประชุมเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประการที่สองได้แก่การใช้เทคโนโลยีอินทราเน็ตเพื่อเผยแพร่เอกสารสำคัญ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้พนักงานทราบได้โดยสามารถทำได้ทั้งฝ่ายบริหารหรือฝ่ายปฏิบัติการ ยิ่งหากองค์กรมีสาขากระจายอยู่หลายแห่งหรือมีพนักงานที่อยู่นอกบริษัท พนักงานเหล่านั้นก็สามารถเรียกดูข่าวสารต่างๆ ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ก็จะช่วยลดปัญหาการขาดการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารไปได้ (Kuzmits 1998, 60) ชไนเดอร์กล่าวว่า อินทราเน็ตสามารถทลายกำแพงที่กั้นระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยให้งานสำเร็จลงได้ เช่น การนำปัญหาของลูกค้ามาไว้บนอินทราเน็ตและแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นก็สามารถเข้ามาแก้ปัญหาหรือเสนอแนะแนวทางให้สำเร็จได้ (McGrath and Schneider 1997) นอกจากนั้นการนำเครื่องมือที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานและการนำปัญหาที่มักจะถูกถามบ่อยๆ มาไว้บนอินทราเน็ตก็จะช่วยลดปัญหาการรบกวนเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่บางหน่วยงานได้ (Nanfito 1996)

3.ข้อดีในด้านเทคโนโลยีและการใช้งาน

ข้อดีที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น จากการศึกษาเอกสารต่างๆ พบว่าส่วนใหญ่จะให้ความเห็นตรงกันว่าการนำเทคโนโลยีอินทราเน็ตมาใช้นั้นมีข้อดีในการที่สามารถนำฮาร์ดแวร์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มี อยู่แล้วในองค์กรมาประยุกต์ใช้งานได้ (Cameron. 1996 : 12) เทคโนโลยีอินทราเน็ตสามารถใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างรุ่นต่างแบบกันได้ ตั้งแต่เครื่องพีซีของพนักงานทั่วไปจนถึงเครื่องยูนิกซ์ของฝ่ายวิจัย เป็นต้น ซึ่งช่วยลดการสิ้นเปลืองทางด้านฮาร์ดแวร์ได้ (Bater. 1997 : 21-24) ในด้านซอฟท์แวร์เทคโนโลยีอินทราเน็ตสามารถใช้งานกับซอฟท์แวร์ที่ใช้เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ไม่ว่าจะเป็นซอฟท์แวร์บราวเซอร์สำหรับผู้ใช้เพื่อใช้ในการเรียกดูและใช้งานอินทราเน็ตและซอฟท์แวร์สำหรับเซิร์ฟเวอร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการซึ่งจะทำหน้าที่ในการจัดเก็บและจัดการสารสนเทศต่างๆ เพื่อให้บริการ (Sprout : 1995)

จากข้อดีในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ดังที่กล่าวแล้วนั้นทำให้ผู้ดูแลระบบสามารถพัฒนาและบำรุงรักษาอินทราเน็ตขององค์กรให้มีความทันสมัยและเป็นที่สนใจได้ทั้งในด้านการจัดระบบเครือข่ายและการนำสารสนเทศมาประยุกต์ใช้บนอินทราเน็ตได้อย่างเหมาะสม สำหรับผู้ใช้ด้วยหลักการทำงานที่เหมือนกับอินเทอร์เน็ตนั้นทำให้ผู้ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตสามารถที่จะใช้งานอินทราเน็ตได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก ซึ่งจากการสำรวจภายในองค์กรของบริษัทเน็ตสเคปคอมมูนิเคชั่น พบว่า มีผู้บริหารถึงร้อยละ 56 ที่ให้ความคิดเห็นว่าการที่อินทราเน็ตประสบความสำเร็จในการเป็นเครือข่ายสารสนเทศขององค์กรได้ (Netscape intranet white paper 1997) ผู้ใช้เพียงแต่จะต้องทราบว่าจะใช้งานอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร และให้มีความเข้าใจว่า

อินทราเน็ตจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานองค์กรได้อย่างไร (Freed 1996) นอกจากการใช้งานที่ง่ายแล้วยังรวมไปถึงความง่ายในการสร้างเอกสารเพื่อใช้งานบนอินทราเน็ตการแพร่กระจายสารสนเทศและการปรับปรุงสารสนเทศที่อยู่บนอินทราเน็ต (Fox 1997 ; Pal 1997)

3. การนำเครือข่ายอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้งานภายในองค์กร

จากแนวคิดและข้อดีของเทคโนโลยีอินทราเน็ตดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้มีองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศนำเทคโนโลยีอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรอย่างแพร่หลาย และเพิ่มมากขึ้น โดยวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ที่ใกล้เคียงกัน คือ การเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น โดยช่วยประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร จากการศึกษาเอกสารที่อ้างอิงถึงการใช้งานอินทราเน็ตจะเป็นองค์กรที่มีสาขาย่อยมากมายทั้งในประเทศเดียวกัน และมีสาขาอยู่ทั่วโลก องค์กรที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรที่ต้องกระจายข่าวสารและข้อมูลต่างๆให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่ต้องการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อให้พนักงานทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ และองค์กรที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลภายในองค์กร

เทคโนโลยีอินทราเน็ตสามารถนำมาใช้กับงานต่างๆ ขององค์กรได้เป็นอย่างดี ทั้งงานด้านบริหารและงานด้านปฏิบัติการ ดังเช่น การเผยแพร่นโยบายและแนวทางการดำเนินงาน หรือสาส์นของผู้บริหาร การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท ของฝ่ายการตลาด การเผยแพร่เอกสารทางการเงินของฝ่ายการเงิน หรือการนำเอกสารประกอบการอบรมไว้บนอินทราเน็ตของฝ่ายฝึกอบรม เป็นต้น บริษัท Hawes PC Task Force Consulting Group (1996) (อ้างอิงในธวัชชัย เติมศรีสุข. 2542 : 23) ได้รายงานข้อมูลการประยุกต์ใช้อินทราเน็ตในการดำเนินธุรกิจไว้ในเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์ว่าด้วย Intranet Consulting ในหัวข้อหลัก HPCTF Consulting and Microsoft Technology ว่าอินทราเน็ตสามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาทางธุรกิจได้อย่างกว้างขวางโดยนำไปใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่สิ่งพิมพ์และการแลกเปลี่ยนสารสนเทศภายในบริษัท

ตาราง 3 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตในการดำเนินธุรกิจ

สารสนเทศทั่วไป (Published Information)	การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มและตามสายงาน (Workgroup Collaboration and Workflow)
นโยบายบริษัทและวิธีปฏิบัติงาน (Corporate policies and procedures)	ขั้นตอนการจัดทำงบประมาณ (Budgeting process)
สารสนเทศของผลิตภัณฑ์และลูกค้า (Customer and product information)	รายงานข่าวของหน่วยงาน (Bulletin boards)
สารสนเทศทรัพยากรบุคคลและรายละเอียดของงาน (Human resources information and job listing)	การออกแบบทางวิศวกรรมและการผลิต (Engineering design and manufacturing)
เอกสารเกี่ยวกับการฝึกอบรม (Instructional materials)	การสื่อสารเป็นกลุ่มผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิคส์ (Group communications through e-mail)
เอกสารการการวิจัยและระบบการเข้าถึงเอกสารที่เก็บรักษา (Research materials and library system access)	การจัดตารางเวลาให้กลุ่มพนักงาน (Group scheduling including mobile workers)

ตาราง 3 (ต่อ) การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตในการดำเนินธุรกิจ

แผนที่และทำเนียบ (Maps and directions)	กระบวนการทรัพยากรมนุษย์ (Human resources process)
โครงสร้างองค์กรและข้อมูลของพนักงาน (Organizations structures and employee data)	แผนทางการตลาด (Marketing plan)
สารสนเทศที่สนับสนุนการวิเคราะห์เฉพาะกิจ (Information supporting ad-hoc analysis)	กระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Interactive Business Processes)
สารสนเทศทางการเงินของบริษัท (Corporate financial information)	การค้าและการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่าย (Electronic commerce and order tracking)
แบบพิมพ์ต้นแบบของบริษัท (Corporate financial information)	ระบบการเชื่อมต่อระหว่างหุ้นส่วนทางธุรกิจ (Live links between business partner systems)
ข้อมูลตามเวลาที่เป็นจริงของสินค้าคงคลังและยอดขาย (Real time inventory and sales data)	การบริการสนับสนุนลูกค้า (Customer support services)
ข้อมูลตารางเวลา (Scheduling data)	การให้บริการแก้ไขปัญหาผ่านระบบเครือข่าย (Help desk services)
ข้อมูลการวิจัย (Research data)	ระบบการบริหารสินค้าคงคลัง (Manufacturing inventory system)
ข้อมูลการขาย (Sales data)	การเลือกสวัสดิการด้านคุณภาพ (Selecting health benefits)

ที่มา : Hawes PC Task Force Consulting Group. 1996 : 14

ระบบอินทราเน็ตดังกล่าวยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างบริษัทต่างๆและผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ไม่ว่าจะอยู่ที่แห่งใดก็ตามนับเป็นวิธีการนำเอาอินทราเน็ตรวมเข้ากับอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเทคโนโลยีระบบสายและส่งสัญญาณบนระบบเครือข่าย ความสามารถในการเชื่อมต่อดังกล่าวนี้เรียกว่า Point to Point : PPP ตัวอย่างเช่น การเชื่อมต่อระหว่างผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายเข้ากับระบบบริหารสินค้าคงคลังของบริษัท เป็นต้น (Hawes PC Task Force Consulting Group. 1996)

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้เครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กร

1.การติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้จดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กร ในการปฏิบัติงานต่างๆภายในองค์กรนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เช่นข้อมูลหัวข้อการประชุมระหว่างแผนก/ฝ่าย ข้อมูลยอดขาย ข้อมูลงบการเงินบัญชีที่จะส่งให้ผู้บริหาร การใช้จดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารขึ้นอย่างมาก เพราะนอกจากจะมีความรวดเร็วแล้วยังมีความสะดวกเนื่องจากสามารถแนบไฟล์เอกสารต่างๆไปกับจดหมายฉบับนั้นๆ สามารถทำจดหมายเวียนในกรณีที่ต้องมีการติดต่อหลายบุคคล สามารถทำการยืนยันการตอบกลับเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับได้รับเอกสารนั้นๆแน่นอนแล้ว นอกจากนี้แล้วยังมีความปลอดภัยเนื่องจากเป็นจดหมายที่ใช้รับส่งเฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น

2.การสร้างกลุ่มอภิปรายอินทราเน็ตสามารถประยุกต์ลักษณะของกระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นกลุ่มสนทนาในหัวข้อที่เป็นที่สนใจบนอินตอร์เน็ตมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผ่านเว็บบราวเซอร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับองค์กรที่ให้พนักงานสามารถมีส่วนการออกความคิดเห็นและอภิปรายในหัวข้อต่างๆที่เป็นที่สนใจหรือมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานและองค์กร เช่น การสร้างกลุ่มอภิปรายทางด้านงานบุคคล เป็นต้น

3.การสำรวจความคิดเห็นแบบออนไลน์องค์กรส่วนใหญ่จะมีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นไปยังบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับประเด็นต่างๆที่มีผลต่อการทำงานและการดำเนินงานขององค์กร โดยปกติแบบสำรวจดังกล่าวจะอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ จำนวนมากมายที่จะถูกส่งไปยังบุคลากร ซึ่งมักจะล่าช้า หรือไม่ได้รับการตอบรับมามากเท่าที่ควร การออกแบบสำรวจความคิดเห็นโดยผ่านอินทราเน็ตจึงเกิดขึ้น โดยมีข้อดี คือ สามารถปรับปรุงและได้รับการตอบกลับทันที ผลที่ได้จากการสำรวจแบบออนไลน์คือความรวดเร็วในการตอบกลับ ป้องกันการซ้ำซ้อนของข้อมูลที่เข้ามาผู้ตอบใช้เวลาน้อยลงและยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งแบบสอบถามด้วย

4.ศูนย์กลางเอกสารแบบฟอร์มขององค์กร เอกสารที่เป็นแบบฟอร์มต่างๆ ถือเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจ แต่ละองค์กรก็จะมีแบบฟอร์มจำนวนมากที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กร ซึ่งกระบวนการในการแพร่กระจายแบบฟอร์ม การกรอกแบบฟอร์มและการดำเนินการตามกระบวนการของแบบฟอร์มแต่ละชนิดนั้นมักจะใช้เวลาค่อนข้างนานมาก และอาจมีปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนของแบบฟอร์ม ความไม่ทันสมัยของแบบฟอร์มหากมีการเปลี่ยนแปลง หรือความสับสนในการใช้แบบฟอร์มชนิดต่างๆ หากองค์กรนำแบบฟอร์มต่างๆมาไว้บนอินทราเน็ตและเก็บไว้เป็นศูนย์กลางของแบบฟอร์มบริษัทก็จะช่วยลดปัญหาเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

5.ศูนย์กลางการเผยแพร่สารสนเทศที่สำคัญขององค์กร องค์กรใหญ่ๆมากมายในปัจจุบันที่มีการเผยแพร่นโยบาย กฎระเบียบ คู่มือการทำงานและข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้พนักงานรับทราบอยู่เป็นประจำ เช่น นโยบายบริษัท สวัสดิการพนักงาน คู่มือการฝึกอบรม และคู่มือการทำงาน ประกาศ ข่าวสารต่างๆ หรือแม้แต่ข้อมูลเกี่ยวกับการขาย รายการสินค้า และราคาสินค้าเป็นต้น หากสิ่งต่างๆเหล่านี้ถูกจัดเก็บอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ก็จะทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่เอกสาร ค่าวัสดุสำหรับพิมพ์ค่อนข้างสูง อีกทั้งบุคลากรจะเสียเวลาในการค้นคืนหรือเรียกดูข้อมูลเหล่านี้ ซึ่งหากนำข้อมูลเหล่านี้มาเก็บไว้ในอินทราเน็ต ก็ทำให้บุคลากรสามารถรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยได้ในเวลาอันรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก

6.แผนผังแสดงโครงสร้างองค์กร การนำโครงสร้างองค์กรมาไว้บนอินทราเน็ตจะช่วยให้บุคลากรรับทราบถึงการแบ่งส่วนงาน หรือหน่วยงานต่างๆในองค์กรได้ เช่นทราบถึงลักษณะการบริหารงานขององงองค์กร โดยรวม สายการบังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานหน้าที่รับผิดชอบหลักของบุคลากรแต่ละคน หรือตำแหน่งของบุคลากร โครงสร้างองค์กรที่นำมาไว้บนอินทราเน็ตนั้นสามารถเรียกดูได้ง่ายและสามารถปรับปรุงได้ง่ายหากมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง นอกจากโครงสร้างองค์กรแล้วในบางครั้งยังอาจนำมาแสดงถึงแผนผังของระบบงานบางส่วน (flow chart) เพื่อแสดงถึงกระบวนการของการดำเนินงานหรือการไหลข้อมูล ซึ่งช่วยให้สามารถเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัทได้เป็นอย่างดีสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้

7.บริการสืบค้นข้อมูลต่างๆ เป็นลักษณะการประยุกต์ใช้ที่ใกล้เคียงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การสืบค้นข้อมูล อาจใส่คำสำคัญ (Keyword) หรือค้นหาผ่านสารบัญรายชื่อที่ทางองค์กรได้จัดทำรวบรวมเป็นหมวดหมู่ไว้ ข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นข้อมูลส่วนบุคคลเช่น การลามาสาย สิทธิประโยชน์ต่างๆ หรือข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูล ตัวแทนจำหน่าย หรือสาขา หรือข้อมูลเพื่อการติดต่อสื่อสาร เช่น หมายเลขโทรศัพท์ภายในองค์กร ข้อมูลต่างๆเหล่านี้แต่เดิมจะอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ที่แจกจ่ายให้กับ บุคลากรในองค์กร ซึ่งหากบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ก็อาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการพิมพ์อีกมากแต่ถ้านำหมายเลขโทรศัพท์เหล่านั้นมาไว้บน

อินทราเน็ตก็จะช่วยให้แก้ไขข้อมูลบางส่วนได้ง่ายและยังสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาเฉพาะหมายเลขที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วจากลักษณะของการประยุกต์ใช้อินทราเน็ตที่สามารถทำได้หลายรูปแบบดังกล่าว หน่วยงานต่างๆในองค์ก็สามารถประยุกต์ใช้อินทราเน็ตกับงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายขายและการตลาด (Sale & Marketing) การได้รับสารสนเทศที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับการกระจายตัวของกลุ่มประชากรตามสถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับฝ่ายขายและการตลาด การใช้โปรแกรมประยุกต์สำหรับการดำเนินงานทางธุรกิจ (Transaction applications) ร่วมกับระบบซอฟต์แวร์เว็บบราวเซอร์สำหรับลูกข่าย (Web browser for client) เพื่อเชื่อมโยงเข้ากับฐานข้อมูลของบริษัท ช่วยให้ฝ่ายการตลาดดำเนินงานและการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นจุดสำคัญของลูกค้าและรายละเอียดอื่นๆที่เกี่ยวข้องกันได้ พนักงานขายสามารถใช้ประโยชน์จากโปรแกรมประยุกต์สำหรับการดำเนินงานทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ ณ จุดขาย การตรวจสอบสถานภาพของการสั่งซื้อ และการจัดการเอกสารให้เสร็จสิ้น ณ จุดขายเป็นต้น ประเภทของสารสนเทศที่ใช้ผ่านอินทราเน็ตตัวอย่างเช่น คุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ การตั้งราคาผลิตภัณฑ์ การจัดการเพื่อเป็นผู้นำด้านการขาย สารสนเทศคู่แข่งขัน ปฏิทินการดำเนินงานทางการาด การพยากรณ์ยอดขาย เอกสารการฝึกอบรม และการนำเสนอการขายและการสั่งสินค้าเป็นต้น

ตาราง 4 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายขายและการตลาด

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
รายงานและการพยากรณ์การขาย(Sales forecast) การจัดการเกี่ยวกับการขายในการแพร่กระจายข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายการดำเนินงานด้านข้อมูลบนอินทราเน็ต	มีเครื่องมือการจัดการที่ดีขึ้นในการติดตามการดำเนินงานการขายเช่น การเปรียบเทียบตัวเลขพยากรณ์กับการขายจริง ช่วยให้ฝ่ายผลิตกำหนดตารางการผลิตได้
ข้อมูลผลิตภัณฑ์ (Product information) จัดให้มีศูนย์กลางที่จัดเก็บข้อมูลของผลิตภัณฑ์ต่างๆเช่น รายการราคาสินค้า (price list) รายชื่อสินค้า (Catalogs) แผ่นพับ (Brochures) รายละเอียดสินค้า (Datasheet) คุณลักษณะเฉพาะ (Specifications)	มีความมั่นใจว่าได้เข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่สุด มีความรวดเร็วในการกระจายข้อมูลที่มีความอ่อนไหวในการเปลี่ยนแปลงตามเวลา
การทำงานร่วมกันของทีมขาย (Sales team collaboration) การจัดตั้งกลุ่มข่าว	การเพิ่มขึ้นของการขายโดยตัวแทนขายและฝ่ายสนับสนุนในการประสานกิจกรรมสำหรับลูกค้า
ปฏิทินการทำงาน (Calendars) การตีพิมพ์ตารางเวลาและปฏิทินสำหรับการจัดแสดงสินค้า การสัมมนา การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ แลแผนงานโครงการในส่วนกลาง	ตัวแทนการขายและทีมการตลาดสามารถได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการดำเนินงานทางการตลาดในพื้นที่ของตนเพื่อกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าและช่วยเหลือยกระดับการขาย
การฝึกอมรมการขาย (Sales training) จัดการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่ายในเรื่องผลิตภัณฑ์ การให้บริการ การแข่งขัน ทักษะในการขายและเรื่องอื่นๆที่เป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร	ปรับปรุงทักษะและความรู้ของการขายด้วยการใช้ค่าใช้จ่ายและเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ จัดให้มีการรวมศูนย์ที่จัดเก็บข้อมูลการฝึกอบรมที่เข้าถึงได้สะดวก

2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องแจ้งข่าวที่สำคัญของบริษัทให้แก่พนักงานทราบทุกระยะ นอกเหนือจากรายละเอียดที่เป็นเรื่องสวัสดิการต่างๆ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอินทราเน็ตในการนำเสนอสารสนเทศของบริษัทและโปรแกรมประยุกต์สำหรับการดำเนินงานทางธุรกิจ (Transaction applications) โปรแกรมประยุกต์แบบไคลเอนต์ /เซิร์ฟเวอร์ (Client /Server) บนระบบเครือข่ายสามารถลดการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานประจำวันที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องจัดพิมพ์ให้แก่บุคลากร พร้อมกับการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลฝ่ายต่างๆของผู้ใช้งานได้อย่างชัดเจนและเฉพาะเจาะจงและทำให้ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายลดภาระงานและเวลาในการตอบคำถามต่างๆที่เข้ามาเป็นประจำได้ ประเภทของสารสนเทศที่ใช้ผ่านอินทราเน็ต ตัวอย่างเช่น ข้อมูลเรื่องสวัสดิการและการสมัครเข้าเป็นสมาชิก การลงทะเบียนเข้าชั้นเรียนการฝึกอบรม การฝึกอมรมเชิงปฏิสัมพันธ์ นโยบาย ภารกิจ และเป้าหมายของบริษัท นามานุกรมบริษัท รายงานประจำปี การพัฒนาบุคลากร โฮมเพจของฝ่ายต่างๆและฝ่ายบุคคล รายข่าวของบริษัทเป็นต้น

ตาราง 5 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
คู่มือการทำงานของพนักงาน (Employee handbook) สิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวกับคู่มือแนะนำและนโยบายสำหรับบุคลากร	ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสาร และสามารถเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานที่ทันสมัยได้อยู่ตลอดเวลา พนักงานมีการเข้าถึงนโยบายต่างๆและกระบวนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน
นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (Telephone directory) รายชื่อผู้ปฏิบัติงาน หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็คทรอนิคส์ ตำแหน่งและสังกัด	ผู้ติดต่อสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่ต้องการสอบถามข้อมูลได้โดยตรงและรวดเร็วลดภาระของพนักงานรับโทรศัพท์
ข้อมูลด้านสวัสดิการ (Benefie information) พนักงานสามารถตรวจสอบข้อมูลด้านสวัสดิการส่วนบุคคลและสมัครเข้าในแผนประกันสุขภาพและอื่นๆ	พนักงานสามารถได้รับคำตอบข้อมูลที่เกี่ยวกับสวัสดิการในด้านต่างๆเร็วขึ้นลดภาระงานหรือการใช้เวลาน้อยลงของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทรัพยากรในการตอบคำถามต่างๆที่เข้ามาเป็นประจำ และการรับสมัครพนักงานเข้าสู่โปรแกรมสวัสดิการต่างๆ
แผนภูมิขององค์กร (Organizational chart) นำเสนอสารสนเทศและแผนภูมิโครงสร้างที่เป็นปัจจุบัน	การเข้าถึงสารสนเทศของหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปตามการปรับโครงสร้างหน่วยงาน
การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน(Employee survey) การใช้ประโยชน์จากไปรษณีย์อิเล็คทรอนิคส์หรือเว็บไซต์ภายในบริษัทเพื่อการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องต่างๆ	เป็นแหล่งข้อมูลด้านความคิดเห็นหรือแนวคิดต่างๆที่มีคุณค่าและเป็นแหล่งสะสมข้อมูลที่ผ่านมาเพื่อใช้เป็นแนวทางช่วยในการตัดสินใจได้ทำให้การติดตามปัญหาต่างๆและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานได้ง่ายและสะดวกขึ้น
สารสนเทศทรัพยากรบุคคลและตำแหน่งงาน (Internal and external recruiting) มาตรฐานกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบ อัตราและกรอบอัตรากำลังคน ประวัติการทำงานของบุคลากร ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสในการเปลี่ยนหรือย้ายเข้าสู่ตำแหน่งงานใหม่ภายใน การจัดจ้างตำแหน่งงานใหม่	การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่างๆได้รวดเร็วกว่าการใช้บันทึกที่หมุนเวียนภายในหรือการประกาศตามกระดานข่าวผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจถึงบทบาทภาระหน้าที่ความรับผิดชอบโอกาสความ ก้าวหน้าในตำแหน่งงานของตนเองและผู้อื่นๆได้ทุกระยะการกระจายข้อมูลการประกาศรับสมัครผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆได้ในวงกว้างขึ้น

ตาราง 5 (ต่อ) การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
จดหมายข่าว (Newsletters) สิ่งพิมพ์จดหมายข่าวของบริษัทและฝ่ายต่างๆ โดยใช้การสื่อสารภายในลักษณะหลายหลายรูปแบบ	ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับทราบข้อมูลกิจกรรมของหน่วยงานทุกระยะข่าวสารข้อมูลจะระบุถึงผู้รับได้โดยตรงตามวันเวลาที่กำหนดและตามสายงานและการบังคับบัญชาลดการสำเนาเอกสารและลดภาระงานของเจ้าหน้าที่เอกสาร
ปฏิทินการทำงานของบริษัท (Company calendar) ประกาศวันหยุดประจำปี และกิจกรรมพิเศษ	ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญและสามารถวางแผนงานได้สอดคล้องกับวันเวลาที่ได้กำหนดไว้ได้ทุกระยะ

3. ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering) หรือฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น (Collaborate) และติดต่อสื่อสารเป็นกลุ่มหรือพร้อมๆ กันหลายคนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับฝ่ายวิศวกรรม อาทิเช่น การจัดการงานเอกสาร หรือทรัพยากรอื่นๆ การบริหารโครงการ วิศวกรสามารถใช้ไฟล์ร่วมกับผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้ซอฟท์แวร์ที่มีคุณสมบัติหลากหลายที่สนับสนุนการทำงานร่วมกับเป็นกลุ่ม เพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านี้ในการปรับปรุงแก้ไขเอกสารให้ทันสมัย การออกแบบทางวิศวกรรม การแจ้งเตือนการประชุม การจัดตารางเวลา การประชุมร่วมกัน และการกำหนดจุดวิกฤตของโครงการ เทคโนโลยีอินทราเน็ตช่วยให้ฝ่ายวิศวกรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์และกระดาษจัดเตรียมเอกสารต่างๆ และสามารถจัดการและควบคุมงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตามเวลาที่เป็นจริง ประเภทของข้อมูลที่ใช้ผ่านอินทราเน็ตประกอบด้วย คุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ รายชื่อสมาชิกของทีมผู้ปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่างๆ ความต้องการของลูกค้าและจุดเด่นที่สำคัญของผลิตภัณฑ์คู่แข่งขัน เป็นเวทีอภิปรายเพื่อระดมความคิดเห็นและวิธีการใหม่ๆ ปฏิกิริยาตอบรับของลูกค้าจากการขาย การตลาดและการให้บริการลูกค้าเป็นต้น

ตาราง 6 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายวิศวกรรมหรือฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
การประชุมโครงการ (Project conferences) การใช้แอปพลิเคชันในการประชุมร่วมกันเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารกันและกัน หรือการประชุมเพื่อปรับปรุงข้อมูลใหม่ๆของโครงการ การตรวจสอบการออกแบบ การระดมความคิดเห็นและการแก้ไขปัญหาโดยการประชุมร่วมกันผ่านระบบเครือข่าย การใช้ประโยชน์จากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และกระดานสื่อสารความเห็น(chat) ระหว่างสมาชิกทีมทำงานของโครงการที่อยู่ในสถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ต่างกัน	ทำให้สมาชิกของทีมทำงานจัดการประชุมสำหรับการอภิปรายเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้า การแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันจัดให้มีการอภิปรายถึงวิธีการแก้ปัญหาหรือวางแผนกิจกรรมต่างๆโดยสมาชิกของกลุ่มเพื่อระดมแนวคิดใหม่ๆ (Brainstorming) และเพิ่มความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยไม่คำนึงถึงการอยู่ ณ สถานที่ตั้งต่างภูมิศาสตร์ที่ต่างกันลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางก่อให้มีแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ (Authority) ในการเพิ่มพูนฐานความรู้ของบริษัท

ตาราง 6 (ต่อ) การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายวิศวกรรมหรือฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
หลักฐานทางเอกสารของโครงการ(Project documentation) การจัดพิมพ์รายงานการศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบที่เป็นปัจจุบันและที่ผ่านมา แบบแปลน แบบจำลองสามมิติ และรายละเอียดต่าง ๆ สำหรับการรับผิดชอบร่วมกันผ่านทีมงานของโครงการ	มีความรวดเร็วในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย และกระจายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ทันกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งในตลาดและความต้องการของตลาด
การบริหารโครงการ(Project management) จัดให้มีศูนย์กลางเฉพาะแห่งสำหรับทรัพยากรที่ทีมทำงานรับผิดชอบ ตารางเวลางานของโครงการ บันทึกกิจกรรม บัญชีภารกิจและรายงานต่าง ๆของโครงการ	มีความรวดเร็วในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย และกระจายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ทันกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งขันในตลาดและความต้องการของตลาด
มาตรฐานและระเบียบวิธีการ (Standards and methodology) จัดให้มีศูนย์กลางเฉพาะแห่งสำหรับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและระเบียบวิธีการพัฒนาผลิตภัณฑ์	มีความมั่นใจในความสอดคล้องและมีคุณภาพในการออกแบบและขั้นตอนของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ต้นจนจบ
แหล่งจัดเก็บข้อมูลทางด้านวิศวกรรม (Engineering libraries)สร้างศูนย์กลางของการจัดเก็บหรือคลังหลักเกณฑ์หรือระเบียบข้อกำหนด คุณลักษณะเฉพาะที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ วิธีการปรับแต่งชิ้นส่วน ข้อผิดพลาดและภาระงานต่าง ๆ	ปรับปรุงประสิทธิภาพของระดับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ปรับปรุงคุณภาพและความสอดคล้องกันในการนำกลับไปใช้งานใหม่อีกครั้ง
ข้อมูลย้อนกลับที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ(QA feedback) การรับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าตามเวลาที่เป็นจริงผ่านมาทางทีมงานฝ่ายสนับสนุนและให้บริการลูกค้า	ปรับปรุงคุณภาพและโอกาสทางการตลาดเพิ่มขึ้นโดยการส่งข้อมูลย้อนกลับของลูกค้าไปยังทีมงานฝ่ายวิศวกรและการออกแบบ
เอกสารทางเทคนิคเฉพาะด้าน(Technical papers) การส่งเอกสารทางเทคนิคเฉพาะด้านให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อการตรวจสอบและการให้ข้อวิจารณ์ การจัดพิมพ์เอกสารฉบับสมบูรณ์สำหรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนต่าง ๆที่เกี่ยวข้อง	ปรับปรุงคุณภาพของเนื้อหาเอกสารโดยการกระตุ้นผ่านไปยังผู้อ่านในวงกว้าง จัดให้มีแหล่งข้อมูลทางเทคนิคเฉพาะด้านที่มีประโยชน์สำหรับวิศวกรและบุคลากรที่ให้บริการแก่ลูกค้า
การทำงานรับผิดชอบร่วมกันในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และหลักฐานทางเอกสารของโครงการ (Shared development) จัดให้มีศูนย์กลางคลังข้อมูลสำหรับกระบวนการทำงานที่สามารถรับผิดชอบร่วมกันสำหรับงานในการพัฒนา การทดสอบ การประกันคุณภาพ หลักฐานทางด้านเอกสารและร่วมงานกับกลุ่มอื่น ๆ	การได้รับผลประโยชน์เกี่ยวกับควมแตกต่างทางด้านเวลาสำหรับทำงานต่าง ๆ ที่ต้องมีสับเปลี่ยนหมุนเวียนเวลาการทำงานของบุคลากรในแต่ละวันได้โดยไม่มีความต้องการในเรื่องการทำงานล่วงเวลาวงจรในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และหลักฐานทางเอกสารของโครงการลดเวลาลง และทันกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งในตลาดและความต้องการของตลาด

ตาราง 6 (ต่อ) การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายวิศวกรรมหรือฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
แอปพลิเคชั่นต้นแบบ (Prototype application) การจัดทำแอปพลิเคชั่นซอฟต์แวร์ต้นแบบที่เหมาะสมเพื่อใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบเบื้องต้นหรือพิสูจน์แนวคิด สภาพของแบบจำลอง แบบแปลน และดิจิตอลวิดีโอที่เกี่ยวกับรูปร่างของต้นแบบ	การรวมศูนย์ในการกระจายข้อมูลต้นแบบต่างๆ เพื่อใช้ในการตรวจสอบหรือการอภิปรายร่วมกัน จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ไว้วางใจได้สำหรับข้อมูลที่เป็นความลับ

4. ฝ่ายสนับสนุนและให้บริการลูกค้า (Customer Service & Support) การนำเสนอสิ่งพิมพ์ไฮเปอร์เท็กซ์ และการใช้โปรแกรมประยุกต์สำหรับการดำเนินงานทางธุรกิจ (Transaction application) ช่วยให้ฝ่ายสนับสนุนและให้บริการลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิกิริยาตอบรับของลูกค้าร่วมกัน (Customer feedback) และการสร้างระบบการสนับสนุนการประสานงานแอปพลิเคชั่นการทำงานบนระบบทำให้ทีมผู้ปฏิบัติงานสามารถบรรลุความสำเร็จในงานต่างๆทั้งในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าการตรวจสอบและติดตามข้อมูลสถานภาพการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าที่ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุดและทีมผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมที่ปฏิบัติงานทันทีต่อทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ตาราง 7 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายสนับสนุนและให้บริการลูกค้า

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
ข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย (Online information) จัดให้มีการเข้าถึงข้อมูลที่รวบรวมไว้ด้วยกันจากฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ลูกค้าของบริษัท ผลิตภัณฑ์ คลังสินค้า การขนส่งสินค้า เป็นต้น	การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการของบุคลากรฝ่ายการให้บริการลูกค้าทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้ดีขึ้นกว่าเดิม
การตอบคำถามจากปัญหาต่างๆ (Frequently asked Questions)การตอบคำถามจากคำถามต่างๆที่เข้าเป็นประจำของลูกค้า ผู้แทนจำหน่าย และตัวแทนทางธุรกิจผ่านระบบเครือข่าย และมีการนำเสนอคำตอบต่างๆไว้เป็นหมวดหมู่	เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากตัวแทนให้บริการสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมั่นใจ บริษัทสามารถตรวจสอบ ทดสอบ และยืนยันในความถูกต้องของคำตอบต่างๆได้อย่างสม่ำเสมอ และลูกค้าสามารถได้รับคำตอบจากคำถามต่างๆด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายๆได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
การนำเข้าและปรับปรุงข้อมูลลูกค้า(Customer information entry and update) จัดให้มีแบบฟอร์มต่างๆผ่านระบบเครือข่ายสำหรับการนำเข้าและปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าที่มีอยู่เดิมและลูกค้ารายใหม่ให้ทันสมัย	การจัดเก็บข้อมูลที่มีความสำคัญของลูกค้าช่วยเหลือให้เกิดความเข้าใจในโครงสร้างทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง
การบันทึกติดตามการสั่งซื้อสินค้า (Order entry and tracking)จัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งสิ้นค้าและอื่นๆได้ตรงตามวัน เวลา และสถานที่ที่ได้กำหนดไว้กับลูกค้า	ลูกค้ามีความพึงพอใจและมีความเร็วเพิ่มขึ้นในการบันทึกและติดตามกระบวนการเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าได้

ตาราง 7 (ต่อ) การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายสนับสนุนและให้บริการลูกค้า

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
การบันทึกและติดตามปัญหาต่าง ๆ (Problem entry and tracking)จัดให้มีแบบฟอร์มต่าง ๆผ่านระบบเครือข่ายสำหรับลูกค้าเพื่อให้ใช้เป็นบันทึกข้อมูลปัญหาต่าง ๆที่เกิดขึ้น	ทำให้เกิดการขยายฐานความรู้ที่มีประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้น
การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น(Bug fixes) ในธุรกิจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของสินค้า ด้วยการประกาศผ่านบนเว็บไซต์และเปิดให้มีการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้โดยง่ายและรวดเร็ว	จัดให้มีการเสนอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายการเดินทางและเวลาในการให้บริการลูกค้า
ขั้นตอนการดำเนินงานและการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆตามหนังสือสัญญาค้ำประกัน(Warranty claims and processing)ลูกค้าที่ซื้อสินค้าสามารถดำเนินขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆตามหนังสือค้ำสัญญาประกันได้ด้วยตนเอง	ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากความรวดเร็วในขั้นตอนการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆที่ได้รับตามสัญญาลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและการดำเนินงาน
การไหลเวียนข้อมูลของปัญหาของสินค้าไปสู่ฝ่ายต่าง ๆเป็นลำดับ(Problem escalation)การจัดให้มีการไหลเวียนข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ทำให้มั่นใจว่าปัญหาต่าง ๆมีการไหลเวียนเลื่อนขึ้นเป็นลำดับจากบุคลากรในแต่ละฝ่ายไปสู่ฝ่ายให้บริการลูกค้าไปสู่ฝ่ายวิศวกรรมหรือฝ่ายออกแบบผลิตภัณฑ์ เป็นต้น	เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆที่เกิดขึ้น ระบุจุดของปัญหาหรืออุปสรรคไปสู่ฝ่ายการผลิตและวิศวกรรมทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงการออกแบบได้ล่วงหน้าเพื่อปรับปรุงคุณภาพของสินค้า
การฝึกอบรม (Training)การจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และเครื่องมือหรืออุปกรณ์ และเทคนิคต่าง ๆเพื่อการอำนวยประโยชน์และสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย	เพิ่มทักษะและความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายสนับสนุนและให้บริการลูกค้า

5. ฝ่ายการเงินและการบัญชี (Finance & Accounting) การติดตามตัวเลขสำคัญทางการเงินที่บ่งชี้ให้ทราบถึงสถานการณ์ในด้านการดำเนินธุรกิจของบริษัทช่วยให้บริษัทสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนขึ้นสำหรับผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆได้ แอปพลิเคชั่นจากอินทราเน็ตช่วยให้ฝ่ายการเงินสามารถเผยแพร่กระจายข้อมูลต่าง ๆไปสู่ผู้จัดการแต่ละฝ่ายได้ด้วยความปลอดภัยและสะดวกรวดเร็วขึ้นรวมทั้งการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่าย (Electronic commerce and order tracking) เป็นต้น

ตาราง 8 การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายการเงินและการบัญชี

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
รายงานทางการเงิน (Financial report) การจัดพิมพ์ข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้และควบคุมการเข้าถึงข้อมูลจากอินทราเน็ต	ทำให้เกิดข้อมูลที่มีความสำคัญสำหรับใช้ประโยชน์ได้ทั่วทั้งองค์กร ในขณะเดียวกันจัดให้มีความปลอดภัยสำหรับข้อมูลที่มีความอ่อนไหวและเป็นความลับของบริษัท

ตาราง 8 (ต่อ) การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตสำหรับฝ่ายการเงินและการบัญชี

การนำไปใช้ประโยชน์ (Application)	ประโยชน์ที่ได้รับ (Advantages)
นโยบายและกระบวนวิธีการปฏิบัติงาน (Policies and procedures)สร้างศูนย์กลางเฉพาะที่สำหรับนโยบายของบริษัทและกระบวนวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการบัญชี	ตัดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์และการกระจายข้อมูลต่างๆ เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสามารถกระจายข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากเป็นข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลส่วนกลาง
การจัดทำงบประมาณ (Budgeting) การจัดพิมพ์ข้อมูลการจัดทำงบประมาณที่ผ่านมารวมทั้งระบบฐานข้อมูลค่าใช้จ่ายในโครงการและที่เกิดขึ้นจริงในรอบปีที่ผ่านมา การนำแอปพลิเคชั่นเกี่ยวกับตารางทำการเพื่อการประมวลผลข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการจัดทำงบประมาณ	ผู้บริหารระดับฝ่ายต่างๆสามารถเข้าถึงข้อมูลทางการเงินและตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงแผนการใช้เงินงบประมาณและเงินรายได้ของหน่วยงานได้รวดเร็วขึ้น ก่อให้เกิดการปรับปรุงและเร่งรัดขั้นตอนจัดทำงบประมาณใหม่
การจัดการสินทรัพย์ (Asset management) เป็นแหล่งที่เก็บข้อมูลเกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับใช้ในการตรวจสอบและเป็นข้อมูลใหม่การอนุญาตให้ผู้จัดการเข้าถึงข้อมูลหมุนเวียนที่เผยแพร่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ต่างๆได้	ผู้จัดการฝ่ายต่างๆสามารถแจ้งการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้สินทรัพย์และแจ้งรายการสิ่งที่เพิ่มเติมเข้าไปได้อีก

4. แนวคิดและทฤษฎีทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร

แนวความคิดเรื่องความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรนั้น การที่องค์กรใดองค์หนึ่งจะมีความสามารถในการสื่อสารจะพิจารณาจาก การที่องค์นั้นๆ มีความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร และ ศักยภาพในการสื่อสารขององค์กร

(อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 66;อ้างอิงจาก Jablin et al. 1994)

ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge)

ความรู้ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการรวบรวมเอาความรู้ของคนหรือกลุ่มคนที่อาศัยอยู่ในองค์กรโดยความรู้ดังกล่าวนั้นอาจเกิดขึ้นจากประสบการณ์ ความคิดหรือทัศนคติของคนหรือกลุ่มคนที่อยู่ในองค์กร และความรู้เชิงกลยุทธ์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจสารภายใต้สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่องค์กรอาศัยอยู่ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ในขณะที่บุคคลแต่ละคนเข้ามาและออกจากองค์กร องค์กรจะเก็บรักษาความรู้ พฤติกรรม ความนึกคิดบรรทัดฐาน และค่านิยมของบุคคลเหล่านั้นเอาไว้ตลอดเวลา และสิ่งนี้ก็คือระบบความคิด (cognitive) และความจำ (memories) ที่สมาชิกในองค์กรสามารถตีความได้อย่างเป็นระบบ (interpret as a system)

(อุเทน ลิมปิศิริสันต์ . 2542 : 10 ; อ้างอิงจาก Daft & Weick. 1984:285)

นอกจากนั้น ความสามารถในการเรียนรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กรยังเป็นกุญแจสำคัญที่จะองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการทำความเข้าใจสารในองค์กรด้วยเช่นกัน กล่าวคือ องค์กรที่มีการเรียนรู้ (Learning Organization) คือองค์กรที่มีการพิจารณาสภาพแวดล้อมและรวบรวมข้อมูลข่าวสาร รวมทั้ง

ความสามารถของสมาชิกในองค์กรในการแปลข้อมูลข่าวสารไปสู่ความหมายร่วมกันภายในองค์กร Argyris & Schon (อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 10 ; อ้างอิงจาก Jablin et al.,1994 citing Daft & Weick. 1984 ; Argyris & Schon 1978) โดยที่ระบบความหมาย (Semantic Network) ที่มีอยู่ในองค์กรอาจเป็นดรรชนีที่ชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการสื่อสารกลยุทธ์ขององค์กรด้วยเช่นกันสำหรับในมิติของความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารจะพิจารณาถึง การบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การเรียนรู้ขององค์กร และวัฒนธรรมขององค์กร

การบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

การบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีส่วนสำคัญต่อการสื่อสารในระดับองค์กร และอีกทั้งการบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กรยังเป็นตัวดรรชนีที่สามารถชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นรูปแบบการบริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดวิสัยทัศน์(vision) ภารกิจ (mission)ขององค์กร และนำกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ไปดำเนินการให้บรรลุผลตามที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป้าหมายของกลยุทธ์ต้องวัดได้อย่างชัดเจนและหลังจากดำเนินการตามกลยุทธ์การบริหารที่กำหนดขึ้นแล้ว องค์กรต้องมีการประเมินผลการทำงานจากกลยุทธ์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในระยะยาวต่อไป Thompson & Strickland (อุเทน ลิมปิศิริสันต์.2542:11 ; อ้างอิงจาก David,1995: Thompson & Strickland,1995 : Higgins & Vincze,1993)

การบริหารเชิงกลยุทธ์ มีจุดมุ่งหมายที่ประกอบด้วย

1. วิสัยทัศน์ (vision) หมายถึง เป้าหมายหลักที่องค์กรต้องก้าวไปในอนาคต เป็นการสรุปให้เห็นถึงค่านิยม ความมุ่งหวังและเป้าหมายขององค์กรเข้าไว้ทั้งหมด และยังเป็นเหมือนแผนที่คอยชี้ทิศทางที่องค์กรจะก้าวไปในอนาคต ในขณะที่พนักงานทุกคนควรรับทราบและเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี (อุเทน ลิมปิศิริสันต์ 2542:11; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2540)
2. ภารกิจ (mission) คือวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ในบางครั้งเรียกว่า เป้าหมายที่เป็นทางการ ภารกิจจะแสดงเหตุผลในการดำรงอยู่ขององค์กร และช่วยกำหนดขอบข่ายการดำเนินงานที่เป็นทางการขององค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ สมยศ นาวีการ, ทองใบ สุดชารี(อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 11 ; อ้างอิงจาก สมยศ นาวีการ. 2531; ทองใบ สุดชารี. 2542)
3. เป้าหมาย (goal) หมายถึง การกำหนดสิ่งที่ต้องการในอนาคต เป็นการกำหนดภารกิจของธุรกิจให้เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของการวางแผนกลยุทธ์ ในการตั้งเป้าหมายควรมีระยะเวลาที่แน่นอนและสามารถวัดได้ เป้าหมายควรมีระยะเวลาที่แน่นอนและสามารถวัดได้ เป้าหมายของการบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้ผู้บริหารตระหนักถึงสิ่งที่ธุรกิจต้องการบรรลุ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, สมยศ นาวีการ (อุเทน ลิมปิศิริสันต์ . 2542 :11 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ,2540; สมยศ นาวีการ, 2538)
4. วัตถุประสงค์ (objectives) หมายถึง เป้าหมายในระยะสั้นที่ลักษณะเฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่สามารถวัดได้ขององค์กร

สำหรับการสื่อสารวิสัยทัศน์ (vision) และภารกิจ (mission)ขององค์กร อาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงถึงเอกลักษณ์ขององค์กร (Organization identity)โดยที่ เอกลักษณ์ขององค์กรคือการนำวิสัยทัศน์ และ ภารกิจ ขององค์กรมาสื่อสาร เอกลักษณ์ขององค์กรจะเป็นกลยุทธ์ (strategy) และเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่มีประสิทธิผลที่สุดในปัจจุบันและอนาคต ซึ่ง นิสาชล รัตนสาชล (2541: 73) ได้กล่าวว่า เอกลักษณ์ขององค์กรเป็นการแสดงภาพความเป็นจริงและแก่นแท้ของการดำรงอยู่ขององค์กรเป็นผลของการสื่อสารและการเปลี่ยน แปลงที่องค์กรยอมรับที่จะข้องเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก เอกลักษณ์ขององค์กรจะก่อรูปมาจากประวัติองค์กร ความเชื่อ ปรัชญา

เทคโนโลยี องค์กร ความเป็นเจ้าของ บุคลากร ผู้นำ จรรยาบรรณ คุณค่าทางวัฒนธรรม และ กลยุทธ์ ดังนั้นหากพิจารณาจากแนวคิดของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทั้งหมดที่กล่าวไปข้างต้นจะพบว่า เมื่อองค์กรได้มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจ รวมทั้งเป้าหมายต่างๆ แล้ว จะนำมาซึ่งความสามารถในการสื่อสารขององค์กรที่สื่อสารถึงเอกลักษณ์ขององค์กรและอาจกล่าวได้ว่าองค์กรนั้นมีความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสารที่จะทำให้เกิดศักยภาพในการสื่อสาร และนำไปสู่ความสามารถในการสื่อสารขององค์กรต่อไป

การเรียนรู้ขององค์กร

การเรียนรู้ขององค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาถึงความรู้เชิงกลยุทธ์ขององค์กรตามกรอบแนวคิดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในบริบทสังคมตะวันตก การเรียนรู้ขององค์กรสามารถแบ่งออกเป็นสองมุมมองคือ มุมมองโครงสร้างเชิงระบบ (system-structural perspective) และมุมมองของการตีความ (interpretive perspective) โดยที่ทั้งสองมุมมองนั้นมีแนวคิดที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดคือ มุมมองโครงสร้างเชิงระบบจะเป็นมุมมองที่ใช้ระบบเหตุผลและตรรกะ ซึ่งอาจหมายถึง ประสบการณ์ของสถาบัน (Institutionalized experience) และพัฒนาการของความรู้ขององค์กร (development of knowledge) ในขณะที่มุมมองของการตีความจะเกี่ยวกับความขัดแย้งในการตีความสารซึ่งอยู่ภายใต้โครงสร้างขององค์กร โดยที่ Fiol & Lyles(1985: 66) อ้างถึงใน Daft & Huber (1987: 39) อธิบายว่ากระบวนทัศน์ของการตีความมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับกระบวนการเรียนรู้ขององค์กร ซึ่งอาจหมายถึง การแบ่งปันข้อสันนิษฐาน (assumption sharing) และการเรียนรู้ในการปรับตัวขององค์กร (adaptive learning) สำหรับการศึกษาวิจัยในขอบข่ายของการสื่อสารจะให้ความสำคัญกับมุมมองของการตีความ (interpretive perspective) เนื่องจากเป็นมุมมองที่อธิบายองค์กรเป็นระบบการให้ความหมายข้อมูล ให้ความหมายของสัญลักษณ์และการสร้างความรู้สึกในการมีส่วนร่วมในองค์กรมองสภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่คลุมเครือและสามารถเรียนรู้และพิสูจน์ได้โดยผ่านการให้ความหมายร่วมกันองค์กรมีการเรียนรู้โดยการกระทำซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจ (action lead to understand) ดราฟและฮิวเบอร์ (อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 14 ; อ้างอิงจาก Daft & Huber, 1987) นอกจากนั้น Daft & Weick (1984) ยังอธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรที่เป็นระบบของการตีความ (organizations as an interpretation system) เป็นระบบสังคมแบบเปิดที่ประมวลข้อมูลข่าวสารจากสิ่งแวดล้อมภายนอก นำข้อมูลข่าวสารซึ่งได้รับไปสู่ปฏิบัติจริง การตีความขององค์กรนั้นไม่ได้เกิดจากการตีความของแต่ละบุคคลในองค์กร แต่มีความหมายมากกว่านั้น องค์กรจะมีการเก็บและแบ่งปันความรู้ พฤติกรรม คุณค่า บรรทัดฐานของคนในองค์กรตลอดเวลา การตีความขององค์กรจะขึ้นกับกลยุทธ์ในการจัดการองค์กร องค์กรต่างๆ ย่อมระบบที่แตกต่างกันในการตีความสภาพแวดล้อม กระบวนการตีความอาจมีอิทธิพลต่อผลผลิตขององค์กร เช่น กลยุทธ์ โครงสร้าง และการตัดสินใจขององค์กร หากองค์กรต้องการจะอยู่รอดภายใต้สภาพแวดล้อมแบบต่างๆ องค์กรต้องมีกลไกในการตีความเหตุการณ์ที่คลุมเครือและ กำหนดทิศทางรวมทั้งความหมายให้แก่ ผู้มีส่วนร่วมในองค์กรทุกคนให้รับทราบด้วย จากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้ขององค์กรทำให้สามารถเชื่อมโยงการเรียนรู้ขององค์กรทำให้สามารถเชื่อมโยงการเรียนรู้ขององค์กรและความสามารถในการสื่อสารในระดับองค์กรเข้าด้วยกัน โดยที่องค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสารควรจะมีส่วนประกอบของการเรียนรู้ขององค์กรเกิดขึ้นดังมุมมองของการตีความที่ Fiol & Lyles (1985) อ้างถึงใน Daft & Huber (1987) ได้อธิบายว่ากระบวนทัศน์ของการตีความขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับกระบวนการเรียนรู้ขององค์กร และระบบการตีความขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีระบบการให้ความหมายร่วมกัน ซึ่งก็คือ โครงสร้างขององค์กรที่เป็นระบบที่มีพื้นฐานการให้ความหมายร่วมกัน (Doerfel & Barnett,1999) องค์กรมีความทรงจำหรือมีอนุสรณ์ (organization memories) โดยที่อนุสรณ์ขององค์กรเป็นการรวบรวมความรู้ของกลุ่มและบุคคลในองค์กรรวมทั้งกลยุทธ์ในการตีความตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อม ในขณะที่บุคคลในองค์กรได้รักษาความรู้ พฤติกรรม ทัศนคติ บรรทัด

ฐานและคุณค่าของบุคคลเอาไว้ และนี่คือระบบความคิดและความทรงจำที่สมาชิกในองค์กรสามารถที่จะตีความอย่างเป็นระบบได้ (Jablin et al,1994) จากองค์ประกอบต่างๆดังกล่าว การเรียนรู้ขององค์กรจึงถือเป็นความรู้ในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ขององค์กรและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสาร (อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542: 74)

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรส่วนใหญ่จะศึกษาเกี่ยวกับความเป็นองค์รวม(holistic) ประวัติความเป็นมาขององค์กร (Organization history) พิธีกรรม (ritual) และ สัญลักษณ์ (Symbols) ขององค์กร เป็นต้น ดังนั้นความหมายและแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาวัฒนธรรมองค์กรในฐานะที่เป็นความรู้เชิงกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ข้อสมมติพื้นฐาน (basic assumption) และ/หรือ ค่านิยมที่มีร่วมกันภายในจิตใจของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร คนกลุ่มดังกล่าวใช้ระบบความรู้ความคิดร่วมนี้เป็นแนวทางในการคิด ตัดสินใจ และทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Davis,1984; Gregory,1983; Sackmann,1991; Sathe,1985; Smircich, 1985; Schein, 1985;1992 อ้างถึงใน สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ,2540) ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับ Hofstede (1997:180) ที่ว่า "วัฒนธรรมองค์กรเกิดจากการรวบรวมจิตใจของสมาชิกในองค์กรหนึ่งซึ่งต่างจากองค์กรหนึ่ง" นอกจากนั้น Hofstede (1997) ยังเสนอแนวคิดวัฒนธรรมองค์กร 6 มิติ ที่ได้จากผลการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งประกอบด้วย

1. การให้ความสำคัญกับกระบวนการ (process-oriented) และการให้ความสำคัญกับผล (results oriented) สมาชิกในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเน้นกระบวนการจะพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในการทำงน ในขณะที่สมาชิกในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบให้ความสำคัญกับผลงานจะทุ่มเทให้กับการทำงาน
2. การให้ความสำคัญกับลูกจ้าง (employee oriented) และการให้ความสำคัญกับตัวงาน (job oriented) สมาชิกในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับลูกจ้างจะรู้สึกว่าปัญหาส่วนตัวของพวกเขาจะได้รับการดูแลและรับผิดชอบจากองค์กร ในขณะที่องค์กรที่ให้ความสำคัญกับตัวงานจะให้ความสำคัญกับตัวงานมากกว่า
3. วัฒนธรรมแบบ parochial และ professional ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบ parochial นั้นสมาชิกในองค์กรรู้สึกว่า บรรทัดฐานขององค์กรจะครอบคลุมถึงที่บ้านเช่นเดียวกับที่ทำงาน องค์กรจะพิจารณาการจ้างงานโดยดูจากภูมิหลังทางครอบครัวและสังคม ซึ่งตรงข้ามกับองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบ professional ที่จ้างงานโดยพิจารณาความสำเร็จจากงานเป็นการส่วนตัวเท่านั้น
4. ระบบเปิด (open system) และ ระบบปิด (closed system) ระบบเปิดจะทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรเข้ากับองค์กรได้ สมาชิกใหม่จะใช้เวลาเพียงไม่กี่วันในการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร ในขณะที่สมาชิกองค์กรในระบบปิดจะใช้เวลานานในการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร
5. การควบคุมแบบอิสระ (loose control) และการควบคุมแบบรัดกุม (tight control) การควบคุมทั้งสองแบบเป็นการแสดงถึงโครงสร้างภายในองค์กร ในการควบคุมแบบอิสระจะเห็นได้จากการใช้เวลาในการประชุมที่เหมาะสมในการทำงานอยู่เสมอ ในขณะที่การควบคุมแบบรัดกุมจะแสดงให้เห็นจากการประชุมที่ตรงเวลา เป็นต้น
6. สิ่งที่พึงปรารถนา (normative) และการปฏิบัติ (pragmatic) ในองค์กร ลักษณะของสิ่งที่พึงปรารถนาในองค์กร (normative) จะให้ความสำคัญกับกระบวนการต่างๆในองค์กรมากกว่าความสำคัญของผลลัพธ์ ในขณะที่องค์กรที่เน้นในการปฏิบัติ (pragmatic) จะให้คามสำคัญกับผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ

จากวัฒนธรรมองค์กร 6 มิติของ Hofstede (1997) อาจกล่าวได้ว่าเมื่อวัฒนธรรมขององค์กรต่างกันก็จะนำมาซึ่งรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่แตกต่างกัน (เช่น องค์กรที่ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าสมาชิกในองค์กร อาจมีรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการเป็นต้น)เนื่องจากการสื่อสารเป็นตัวถ่ายทอดวัฒนธรรมขององค์กรวัฒนธรรมขององค์กรเกิดขึ้นได้จากการสื่อสารที่เป็นตัวแบ่งปันความหมายในองค์กร ในขณะที่ Neher (1997) แสดงความคิดเห็นว่า การสื่อสารในองค์กร เช่น การตัดสินใจขององค์กร ก็สามารถสะท้อนให้เห็นรูปแบบของวัฒนธรรมขององค์กรเช่นกัน ดังนั้นการศึกษาและทำความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรในฐานะที่เป็นความรู้เชิงกลยุทธ์ขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะเชื่อมโยงให้เห็นถึงความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร (อุเทน ลิมปิศิริสันต์ 2542 : 67)

ศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร (Organization Communication Capacity)

ศักยภาพทางการสื่อสารในระดับองค์กรคือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับสิ่งแวดล้อมและการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผลและเหมาะสม ซึ่งอาจหมายถึง ระบบการจัดการภายในองค์กร ประเภทของสื่อรวมทั้งช่องทางต่างๆภายในองค์กรที่เป็นปัจจัยทำให้องค์กรสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิผลและเหมาะสม ดังนั้นปัจจัยหลักๆในการพิจารณาถึงศักยภาพทางการสื่อสารสารขององค์กรได้แก่ เทคโนโลยีการสื่อสารขององค์กร (Organization communication technology) ,ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ (Management information system) ,โครงสร้างขององค์กร (Organization structure)และเครือข่ายการสื่อสารขององค์กร (Organization communication network)
(อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 17)

เทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กร

เนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารจัดเป็นเครื่องมือหรือวิธีการสื่อสารที่สามารถทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสาร อุเทน ลิมปิศิริสันต์ อ้างถึง Miller (1999) ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างเทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่ที่ใช้ในองค์กรกับสื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กรแบบดั้งเดิมคือ

1 เทคโนโลยีการสื่อสารทำให้การส่งผ่านข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วกว่าการส่งผ่านสื่อแบบดั้งเดิมในองค์กร

2 เทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่ เช่น จดหมายอิเล็คทรอนิคส์ สามารถสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรที่ต่างพื้นที่กัน (geographically dispresed communication) เทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่สามารถทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรในเวลาที่แตกต่างกันได้ คือการสื่อสารไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นภายใต้เวลาเดียวกัน (asyncronous communication)

ตัวอย่างของเทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กรคือ จดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ระบบฝากข้อความ (voice mail) โทรสาร (FAX) การประชุมทางคอมพิวเตอร์ (computer conferencing) ระบบ LAN, WAN, Internet, Intranet ซึ่งเทคโนโลยีการสื่อสารแต่ละประเภทก็จะมีประโยชน์ในการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการเลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ ควรเลือกให้เหมาะสมกับงาน โดยทฤษฎี Media Richness Model จะกล่าวถึงการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับงาน ทฤษฎี Media Richness Theory สื่อต่างๆที่ใช้ในองค์กรนับเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะชี้ให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีศักยภาพในการสื่อสารเป็นอย่างไร แม้แต่ในทฤษฎีของการเรียนรู้ขององค์กร สื่อที่ใช้ในองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการเรียนรู้ขององค์กร องค์กรต้องมีการเลือกใช้สื่ออย่างเหมาะสม จึงจะเกิดการเรียนรู้ที่จะช่วยลดความคลุมเครือในการสื่อสาร ดราฟและฮิวเบอร์ (อุเทน ลิมปิศิริรสันต์ อ้างอิงจาก Daft & Huber,

1987) ซึ่งในการพิจารณาจากสมรรถภาพในการส่งสาร ดังนี้ สื่อที่มีสมรรถภาพในการส่งสารสูง (rich media) หมายถึง 1. สื่อที่สามารถส่งสารได้หลายประเภททั้งแบบวัจนะและอวัจนภาษา เช่นการสื่อสารแบบเห็นหน้า (face to face communication) 2. สื่อที่สามารถรับข้อมูลย้อนกลับได้ทันที 3. สื่อที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างคู่สื่อสารได้ ในขณะที่สื่อที่มีสมรรถภาพในการส่งสารต่ำ (lean media) จะมีลักษณะคือ เป็นสื่อที่ไม่สามารถรับข้อมูลย้อนกลับได้ทันทีและไม่สามารถส่งสัญญาณต่าง ๆในการสื่อสารได้เท่ากับสื่อที่มีสมรรถภาพในการส่งสารสูง จากนิยามของสื่อดังกล่าว สามารถแบ่งสื่อออกเป็นหลายประเภท จากสื่อที่มีสมรรถภาพในการส่งต่ำที่สุด ปานกลาง และสื่อที่มีสมรรถภาพในการส่งสารที่สูงตามลำดับ

ตาราง 9 เปรียบเทียบลักษณะของงานแต่ละประเภทของสื่อที่เหมาะสม

ประเภทสื่อ	งานที่ไม่มีความคลุมเครือ	งานที่มีความคลุมเครือ
สื่อที่มีสมรรถภาพสูง	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม
สื่อที่มีสมรรถภาพต่ำ	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม

จากตารางจะเห็นว่าควรเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับประเภทของงาน หากเป็นงานที่มีความคลุมเครือสูงจะเหมาะสมกับสื่อที่มีสมรรถภาพในการส่งสารสูง ในขณะที่หากเป็นงานที่มีความคลุมเครือต่ำก็จะเหมาะสมกับสื่อที่มีสมรรถภาพในการส่งสารต่ำ โดยแสดงให้เห็นได้จากสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น จดหมายเวียน แผ่นพับ วารสารสำหรับพนักงาน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ประกาศ การสัมมนาประจำปี ที่จัดโดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อรายงานสถานการณ์องค์กรจัดเป็นสื่อที่มีสมรรถภาพต่ำตามทฤษฎี Media Richness แต่สื่อเหล่านี้กลับใช้เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูลด้านกลยุทธ์ของฝ่ายบริหารขององค์กรและเอกลักษณ์อย่างได้ผล เนื่องจากงานดังกล่าวเป็นงานที่มีความคลุมเครือต่ำ (Unambiguous task) องค์กรที่จะมีศักยภาพในการสื่อสารนั้นต้องมีการเลือกใช้สื่อให้ถูกต้อง องค์กรไม่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในงานทุกประเภทงานบางประเภทสื่อสารได้โดยใช้สื่อแบบเก่าจะเหมาะสมกว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดจากความสามารถในการเลือกใช้สื่อในการสื่อสารได้ถูกต้องตรงตามข่าวสารที่ต้องการสื่อและทำให้ข่าวสารนั้นมีคุณค่า (อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 20 อ้างอิงจาก ทองใบ สุดชารี) การที่ผู้ส่งสารสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมแล้ว จะทำให้การสื่อสารมีประโยชน์สูงสุด ดังนั้นประเภทของสื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กรจึงเป็นองค์ประกอบของศักยภาพในการสื่อสารขององค์กร (อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 20 อ้างอิง จาก Jablin et al., 1994)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นประเภทหนึ่งของระบบสารสนเทศ ทั้งหมด 6 ชนิด ซึ่งได้แก่ ระบบประมวลผลรายการ (TPS), ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (OAS), ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS), ระบบผู้เชี่ยวชาญ (KWS), ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (DSS), และ ระบบสนับสนุนผู้บริหาร (ESS) สำหรับระบบ MIS นั้นเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพสามารถช่วยบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการวางแผน และปฏิบัติงาน เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลางลงไป เนื่องจากข้อมูลที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน จากการดำเนินงานทางธุรกิจ มีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมี การใช้เทคโนโลยีมาช่วยจัดการในเรื่องดังกล่าว MIS สามารถจัดการกับข้อมูลเป็นจำนวนมากผ่านทางซอฟต์แวร์หรือ Application ทางด้าน MIS เพื่อจัดทำเป็นรายงานประมวลสรุปเป็นรายสัปดาห์ หรือ รายเดือน ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อการวางแผนงาน ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ด้านการจัดการข้อมูล ดังนั้น MIS จึงจัดเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลประเภทหนึ่งในองค์กร เปรียบเสมือนระบบที่เป็นเครื่องมือช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการสื่อสาร ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร Scott (1986:97) ได้ให้นิยามของระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศว่าเป็นระบบแห่งความร่วมมือในองค์กร เป็นระบบที่ส่งผ่านข้อมูลไปได้ในทิศทางที่หลากหลายเพื่อช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร และยังเป็นบรรทัดฐานของความมีคุณภาพขององค์กรอีกด้วย ระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศ จึงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจถึงกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร

โครงสร้างและขนาดขององค์กร

โครงสร้างและขนาดขององค์กรเป็นดรรชนีที่สำคัญในการพิจารณาถึงศักยภาพในการสื่อสารในองค์กร เนื่องจากองค์กรที่มีโครงสร้างและขนาดที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความแตกต่างกันในศักยภาพการสื่อสารในองค์กร โครงสร้างขององค์กรที่ออกแบบถูกต้อง จะต้องอาศัยพื้นฐานมาจากการศึกษาสภาพแวดล้อม องค์กรจะมีรูปแบบโครงสร้างหรือกลยุทธ์เน้นหนักไปในทางใดนั้น ย่อมเป็นผลมาจากสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรอาจเกิดขึ้นจากการมีรูปแบบใหม่ๆ เข้ามาแทนที่รูปแบบโครงสร้างเก่าหรืออาจเป็นแบบค่อยๆ ปรับเปลี่ยนจากรูปแบบที่เป็นอยู่อย่างค่อยเป็นค่อยไปก็ได้ ธงชัย สันติวงษ์(อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 22 อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์, 2538) ดังนั้น โครงสร้างองค์กรจึงมีรูปแบบที่แตกต่างกันภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันคือ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงน้อย องค์กรจะมีการจัดโครงสร้างแบบกระจายอำนาจ พร้อมกับการใช้ระเบียบ (decentralized bureaucratic) ในขณะที่หากสภาพแวดล้อมมีความซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงมากองค์กรจะจัดโครงสร้างแบบกระจายอำนาจพร้อมกับการให้อิสระ (decentralized organic) แต่หากองค์การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมน้อย องค์กรจะมีการจัดโครงสร้างแบบรวมอำนาจพร้อมกับการใช้ระเบียบ (centralized bureaucratic) แต่หากสภาพแวดล้อมที่ไม่ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงมากองค์กรจะจัดโครงสร้างแบบรวมอำนาจพร้อมกับสร้างความคล่องตัว (centralized organic) หรือกระจายอำนาจภายใต้การใช้ระเบียบกฎเกณฑ์

ตาราง 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อม กับ โครงสร้างองค์กร

สภาพแวดล้อม	มั่นคงหรือเปลี่ยนแปลงน้อย	เปลี่ยนแปลงมาก
ซับซ้อน	โครงสร้างแบบกระจายอำนาจพร้อมกับการใช้ระเบียบ	โครงสร้างแบบกระจายอำนาจพร้อมกับการให้อิสระคล่องตัว
ไม่ซับซ้อน	โครงสร้างแบบรวมอำนาจ พร้อมกับการใช้ระเบียบ	โครงสร้างแบบรวมอำนาจพร้อมกับสร้างความคล่องหรือกระจายอำนาจภายใต้การใช้ระเบียบกฎเกณฑ์

จากตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่าโครงสร้างขององค์กรแบบต่างๆ จะขึ้นอยู่กับรูปแบบของสภาพแวดล้อมที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร เนื่องจากองค์กรจำเป็นต้องอยู่รอด ภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน โครงสร้างขององค์กรอาจแสดงให้เห็นถึงรูปแบบของความรู้เชิงกลยุทธ์ในวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารทั้งภายในและภายนอก จาร์บลิน (อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 23 อ้างอิงจาก Jablin et al. (1994:23) ดังนั้นโครงสร้างขององค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะพิจารณาถึงศักยภาพในการสื่อสารขององค์กร เนื่องจากระบบโครงสร้างขององค์กรส่งผลต่อรูปแบบการจัดการในองค์กร ส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กร นำไปสู่กระบวนการตีความสารที่แตกต่างกันทั้งภายใน

และภายนอกองค์กร ดังนั้นความสามารถในการสื่อสารในระดับองค์กร อาจพิจารณาได้จากการจัดโครงสร้างขององค์กรให้มีประสิทธิผลมากที่สุด

นอกจากการจัดโครงสร้างองค์กรจะส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรแล้ว ขนาดองค์กรที่แตกต่างกันก็ส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จาก Porter & Roberts (1976:1571) กล่าวว่า ขนาดขององค์กรส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์กร เมื่อองค์กรมีขนาดเพิ่มขึ้น ปัญหาในการประสานงานในองค์กรจะเพิ่มขึ้น และสมาชิกในองค์กรต้องใช้เวลาในการสื่อสารมากขึ้น รวมทั้งมีงานวิจัยที่พบว่า เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นคุณภาพในการสื่อสารขององค์กรก็จะลดลง ขนาดขององค์กรแปรผกผันกับคุณภาพทางการสื่อสารขององค์กร (Jablin,1987: 112) และงานวิจัยของ สิริวรรณ จันทร์ศรี (2534) พบว่า ขนาดขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยที่องค์กรขนาดกลางหรือขนาดเล็กจะมีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารมากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้นขนาดขององค์กรจึงเป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่พิจารณาถึงศักยภาพในการสื่อสารขององค์กรเนื่องจากขนาดขององค์กรส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในระดับองค์กรและเชื่อมโยงไปถึงความสามารถในการสื่อสารในระดับองค์กร (อุเทน ลิมปิศิริสันต์. 2542 : 24)

เครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร

ในแนวคิดความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรไทยของ Sriussadaporn-Charoenngam & Jablin (1999 : 68) ชี้ให้เห็นว่า การสร้างเครือข่ายการสื่อสาร (Networking) จัดเป็นทักษะในการสื่อสารอย่างหนึ่งที่นำไปสู่ความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรไทยดังนั้นในการ ศึกษาความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรจึงควรพิจารณาถึงเครือข่ายการสื่อสารในระดับองค์กร (inter-organization communication network) เครือข่ายการสื่อสาร เป็นรูปแบบการติดต่อระหว่างคู่สื่อสารซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันภายใต้เวลา สถานที่และบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งกระบวนการของเครือข่ายการสื่อสารนี้พยายามอธิบายถึง การสร้าง (creation) ของเครือข่ายการสื่อสารทั้งในและระหว่างองค์กร (Monge & Contractor, 1997) ในขณะที่ในระดับองค์กรนั้น Miller,Scott, Stage & Birkholt (1995) อธิบายว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร เน้นที่การได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารจากองค์กรอื่นเพื่อการอยู่รอดขององค์กรนั้น เช่นเดียวกับที่ Jablin et al. (1994) ได้อธิบายว่าความสามารถในการสื่อสาร ในระดับองค์กรเกิดจากรูปแบบเครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กรที่มีต่อองค์กรอื่นโดยที่องค์กรหรือตัวแทนขององค์กรมีเครือข่ายการสื่อสารกับองค์กรอื่นอาจเนื่องมาจากที่องค์การอื่นๆเป็นแหล่งทรัพยากรที่องค์กรนั้นต้องพึ่งพา เพื่ออยู่รอดในสภาพแวดล้อมนั้นๆ องค์กรที่มีเครือข่ายทางการสื่อสารกับองค์กรอื่นๆนั้น มีแนวโน้มที่จะสื่อสารให้บุคคลภายนอกหรือองค์กรอื่นๆ ได้รับทราบถึงสิ่งที่องค์กรต้องการจะสื่อ ไม่ว่าจะเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร (organization's identity) หรือภาพลักษณ์ขององค์กร (organization's image) ดังนั้นเครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานในการศึกษาศักยภาพในการสื่อสารระหว่างองค์กร ซึ่งจะนำมาสู่ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร

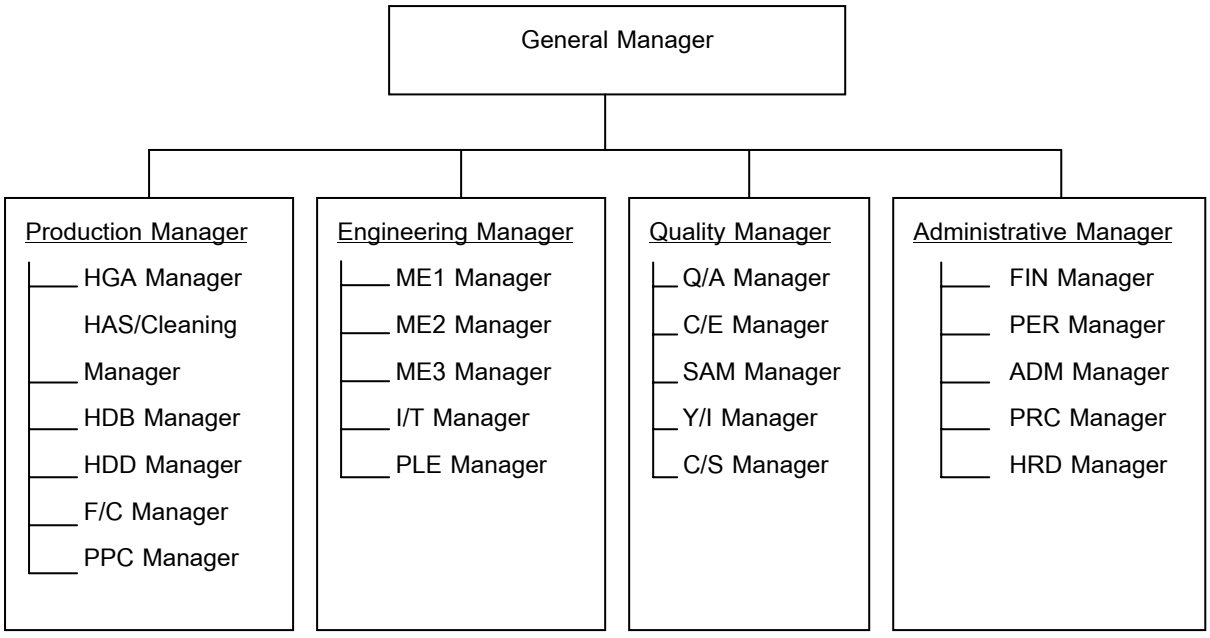
5. ประวัติและความเป็นมาของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

ในเดือน มีนาคม 2531 บริษัท สหยูเนี่ยน จำกัด ได้เซ็นสัญญารับจ้างผลิต อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทางด้านหน่วยบันทึกข้อมูลสำรอง หรือ ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ให้กับ บริษัท IBM Storage ประเทศญี่ปุ่น โดยมีที่ตั้งอยู่เลขที่ 336 หมู่ 10 ถนนสุขุมวิท ตำบลบางพระ อำเภอ ศรีราชา จังหวัด ชลบุรี 20210 ต่อมาได้จัดตั้งบริษัท ร่วมทุน ระหว่างกลุ่มสหยูเนี่ยน กับ บริษัท IBM Storage ประเทศญี่ปุ่น คือบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดทำหน้าผลิตอุปกรณ์ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ เพื่อการส่งออกให้กับบริษัท IBM นำไปประกอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ บริษัทมีการเจริญเติบโต

อย่างต่อเนื่องและสามารถขยายกำลังการผลิตเพิ่มขึ้น จนในเดือน มกราคม ปี 2541 บริษัทสามารถผลิตฮารด์ดิสก์ได้ครบถึง 25 ล้านตัว ทางด้านระบบการจัดการต่าง ๆบริษัท มีการควบคุมการผลิตทุกขั้นตอนให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทุกขั้นตอนการผลิตมีการควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย จนทำให้บริษัทสามารถได้รับ ISO 9002 ในปี 2537 ISO 14001 ซึ่งเป็นระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ในปี **2541** และ ISO 9000:2000 ในปี **2543** ในปี 2546 บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดได้มีการเปลี่ยนแปลงในส่วนของกลุ่มไอบีเอ็มจากเดิมไปเป็น บริษัท ฮิตาชิ โดยที่ กลุ่มบริษัท ฮิตาชิ ได้จัดตั้งบริษัท Hitachi Global Storage Technologies เพื่อดำเนินธุรกิจการผลิต ฮารด์ดิสก์ไดรฟ์ ของฮิตาชิ และ ไอบีเอ็ม บริษัทดังกล่าวถือหุ้นโดยกลุ่มฮิตาชิ 70 % และ ไอบีเอ็ม 30 % และทางไอบีเอ็มจะทำการลดสัดส่วนการถือหุ้นลงไปเรื่อย ๆให้กับทางฮิตาชิถือสิทธิ์ 100 % ในปี ค.ศ 2005 บริษัท Hitachi Global Storage Technologies มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ สหรัฐอเมริกาทุนจดทะเบียน 2.029 พันล้านเหรียญสหรัฐ มีโรงงานผลิตอยู่ใน 7ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ เม็กซิโก จีน และไทย บริษัทสามารถผลิต ฮารด์ดิสก์ไดรฟ์ขนาดต่าง ๆได้แก่ 3.5 นิ้ว 2.5 นิ้ว 1.8 นิ้ว และ 1.0 นิ้ว

โครงสร้างองค์กรของบริษัท ยูเนี่ยน เทคโนโลยี จำกัด

บริษัทได้จัดโครงสร้างขององค์กรโดยแบ่งออกเป็น 4 สายงานหลัก คือ Administrative, Production, Quality, Engineering



ภาพประกอบ 10 แผนผังโครงสร้างองค์กรของบริษัท ยูเนี่ยน เทคโนโลยี จำกัด

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุเทน ลิมปิศิริสันต์ (2542. บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสร้างแนวคิดในเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาแนวคิด แนวทาง

การศึกษา และดรรชนีที่เกี่ยวกับความ สามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในบริบทสังคมไทยเพื่อนำไปสร้างเป็นเครื่องมือวัดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในบริบทสังคมไทยที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กรไทยจำนวน 10 แห่ง และการแจกแบบสอบถามจำนวน 103 ชุด ในการสำรวจนี้ ลักษณะที่ชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร 60 ลักษณะ ถูกพัฒนาขึ้นเป็นแบบสอบถามวัดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของไทย ผลการวิจัยพบว่า 1. องค์กรไทยที่มีความสามารถในการสื่อสารคือ องค์กรที่มีความสามารถในการ ถ่ายทอดและตีความสารให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจได้ตรงกัน โดยอาศัยความรู้การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (strategic communication knowledge) ซึ่งได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการ สื่อสารจัดการและเอกลักษณ์ขององค์กรความรู้ในเชิงวัฒนธรรมองค์กรรวมถึงศักยภาพในการสื่อสารองค์กร tacticalcommunication capacity) ซึ่งได้แก่ การเลือก ใช้สื่อขององค์กรให้เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร การสร้างเครือข่ายการสื่อสาร ขององค์กรทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 2. แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในบริบท สังคมไทยที่เหมาะสมที่สุดคือ การใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ 3. ดรรชนีชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในบริบทสังคมไทยที่สำรวจ ได้มีทั้งหมด 60 ดรรชนี ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 9 กลุ่มคือ การสื่อสารจัดการและเอกลักษณ์ ขององค์กร กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่มีผลต่อองค์กร การให้ข้อมูลแก่บุคลากรใน องค์กร การใช้สื่อในการสื่อสารขององค์กร การติดตามผล ประเมินผล และรายงานผลขององค์กร โครงสร้างและเครือข่ายการสื่อสารขององค์กร การสร้างเครือข่ายการ สื่อสารแบบเป็นทางการ การสร้างเครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ผลลัพธ์ของ องค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสาร

ธวัชชัย เติมศรีสุข (2542. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อินทราเน็ตองค์กร กรอบแนวคิดและวิธีการนำไปใช้ประโยชน์ ผลการศึกษาได้มีการแสดงถึง ประวัติความเป็นมาของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จนนำมาสู่เครือข่ายอินทราเน็ต ความหมายของอินทราเน็ต แนวคิด และการประยุกต์ใช้เครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรเพื่อใช้ในการปรับปรุงการสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงบุคลากรและทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรเข้าด้วยกันและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาถึงผลตอบแทนจากการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว โดยหลักการคำนวณผลตอบแทนจากมูลค่าปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ

สุฉัตรา ใช้ไหวพริบ (2542. บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทคผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้พนักงานกลุ่มบริษัทแทคส่วนใหญ่มีการใช้งานเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรทุกวันโดยเข้ามาใช้ระหว่างเวลาปฏิบัติงานมากที่สุด และใช้งานเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 15 นาที พนักงานกลุ่มบริษัทแทคมีการใช้งานเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร ส่วนใหญ่ในกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไป ประกาศแจ้งข้อความและปัญหาต่างๆ รองลงมาคือ กลุ่มสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ และการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาที่พบในการใช้งานส่วนใหญ่คือ ความล่าช้าของระบบการทำงาน สารสนเทศในหน้าเว็บเพจไม่ได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ ไม่มีคู่มือเกี่ยวกับงานของผู้ใช้ และ การลงประกาศสารสนเทศที่มีมากจนเกินไป ความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรโดยรวมพบว่าพนักงานมีความต้องการใช้บริการโปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศทางด้านข่าวกรองเกี่ยวกับคู่แข่งทางการค้า ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงาน โดยทั้งหมดมีความต้องการอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งประเภทกลุ่มงานและสถานภาพการมีคอมพิวเตอร์ พบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทแทคมีสภาพการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรไม่แตกต่างกันด้านปัญหาในการใช้พบว่าระดับพนักงานทั่วไปมีปัญหาในการใช้มากกว่าระดับผู้จัดการและระดับผู้บริหารระดับสูง

พนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานส่วนหน้าประสบปัญหาในการใช้มากกว่าพนักงานในกลุ่มงานส่วนหลังพนักงานที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมีปัญหาในการใช้มากกว่าที่มีคอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานและในด้านความต้องการพบว่าผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรน้อยกว่าระดับผู้จัดการและระดับพนักงานทั่วไป ในขณะที่ระดับหัวหน้างานก็มีความต้องการน้อยกว่าระดับพนักงานทั่วไป

สรญา สาโรวาท (2543. บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตในสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตของอาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์และ นักศึกษา ในสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ส่วนใหญ่มีระยะเวลามากกว่า 1 — 3 ปี วัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อการวิจัยและค้นหาข้อมูลทั่ว ปัจจัยที่ทำให้ต้องใช้งานคือ รับข่าวสาร ช่วยค้นหาข้อมูล ประเภทของการใช้งานมากที่สุดคือ สืบค้นข้อมูลทาง เวิลด์ ไวด์ เว็บ และ รับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ ปัญหาการใช้งานคือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ การต่อเข้าใช้งานล้มเหลว ระยะเวลาในการโหลดข้อมูลนาน สถานที่ใช้งานไม่สะดวก และการขาดนโยบายส่งเสริมการใช้งานจากสถาบัน

ผดุงพล เกียรติพันธุ์สดใส (2541. บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี Intranet ในการบริหารองค์การ กรณีศึกษา บริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซส จำกัดการประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี Intranet ในการบริหารองค์การ กรณีศึกษาบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ประสิทธิภาพการบริหารงานในองค์การโดยใช้เทคโนโลยี Intranet ของบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด และเพื่อสำรวจทัศนคติของผู้บริหารระดับ ผู้จัดการโครงการ และหัวหน้าโครงการที่มีต่อการนำเทคโนโนยี Intranet มาใช้ในองค์ การ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถามและค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยว ข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างในที่นี้ได้ แก่ พนักงานระดับ ผู้จัดการโครงการ และหัวหน้าโครงการหรือเทียบเท่าระดับหัวหน้า ส่วนของบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซสจำกัด จำนวน 37 คน ทั้งนี้ โดยการนำ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ แนวคิดด้านการประเมินประสิทธิภาพขององค์การ และทฤษฎีการ สื่อสารและการติดต่อสื่อสารในองค์การมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการประเมิน ประสิทธิภาพการใช้ Intranet ในประเด็นต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่าการใช้ Intranet ในการ บริหารงานองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลนั่นคือ พนักงานส่วนใหญ่ได้ใช้งาน Application ต่างๆ ที่บริษัทพัฒนาขึ้นภายใต้เครือข่ายของ Intranet ของบริษัทอย่างทั่ว ถึงและได้นำข้อมูลที่ได้ รับผ่านเครือข่าย Intranet ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงาน และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยตรงในหลายด้านก่อให้เกิดผลดีที่เห็นได้ชัด ทั้งในแง่การติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและการประสานงานทั้งภายใน และภายนอกองค์การ นอกจากนี้การนำเทคโนโลยี Intranet มาใช้ในบริษัท สามารถอำนวยประโยชน์ได้เป็นอย่างมากในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร การปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดจนช่วยสร้างภาพพจน์ความทันสมัยให้กับบริษัท ได้เป็นอย่างดีและพนักงานส่วนใหญ่ยังมีความเห็นว่าเทคโนโลยี Intranet เป็นเทคโนโลยี การสื่อสารที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก ข้อมูลที่ปรากฏใน Intranet ก็มีความ ถูกต้องและ น่าเชื่อถือมากรวมทั้งมีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานณ์สูง ซึ่งเท่ากับเป็นการ ย้ำว่าการนำ Intranet มาใช้ในบริษัทประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี อย่างไร ก็ตามหากพิจารณาในแง่ประสิทธิภาพการใช้ Intranet ในการบริหารงานจะพบว่า ข้อมูลที่ได้รับจาก Intranet มีส่วนช่วยในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานโดยตรงในระดับ ปานกลางเท่านั้นไม่ว่าจะเป็นในด้านการวางแผนงาน การแก้ปัญหาในการ

ปฏิบัติงาน การช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายการพัมนาประสิทธิภาพในการทำงาน การสร้าง ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและที่สำคัญมีส่วนช่วยในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทได้ใน ระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นจึงสมควรอย่างยิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องหาแนวทาง เพื่อให้เทคโนโลยี Intranet ได้มีส่วนช่วยในด้านการบริหารงานมากยิ่งขึ้น อาจโดยการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้งาน Application ต่างๆ ใน Intranet ให้กับพนักงานตลอดจนพัฒนา Application ที่สามารถนำมาใช้ เพื่อการบริหารได้มากขึ้น ขณะเดียวกันผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลด้านการ พัฒนาบุคลากรของบริษัทก็จำเป็นต้องเพิ่มข้อมูลในด้านดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอ กับความต้องการต้องการและเป็นโอกาสในด้านการพัฒนาบุคลากรของบริษัท อาทิ ข้อมูลการอบรมในหลักสูตรต่างๆ การจัดการฝึกอบรมพนักงานภายในบริษัทผ่านเครือข่าย Intranet โดยพัฒนาสื่อการเรียนด้วย ตนเองในรูป Multimedia CBT (Computer Based Training) หรืออาจพัฒนา Homepage ที่ให้ความรู้ในวิชาต่างๆ ที่จำเป็น ต่างการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และฝึกฝนทักษะในหัวข้อวิชาที่ต้องการได้ด้วยตนเองในทุกเวลาที่ต้องการสอดคล้องกับหลัก Learning on Demand และเป็นโอกาส ให้พนักงานได้พัฒนาตนเองและนำไปสู่การเป็น Learning on Demand และเป็นโอกาส ให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง และนำไปสู่การเป็น Learning Organization ในที่สุด

สุทธินันท์ ชื่นชม (2542. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการนำอินทราเน็ตมาใช้ในห้องสมุด เฉพาะผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ต้องการนำอินทราเน็ตมาใช้กับงานห้องสมุด เหตุผลที่ บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดระบุ คือ ต้องการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้ วัตถุประสงค์ที่บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดต้องการนำอินทราเน็ตมาใช้กับงาน ห้องสมุด คือ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลของห้องสมุด บริการของอินทราเน็ตที่บรรณารักษ์ จำนวนมากที่สุดต้องการนำมาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุด คือ บริการฐานข้อมูลของหน่วยงาน งานห้องสมุดที่ต้องการนำอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้ คือ งานบริการสารนิเทศ รูปแบบข้อมูลที่ต้องการ ให้มีในระบบ คือ ข้อความ สำหรับการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดต้องการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ระบบคอมพิวเตอร์แบบหลายผู้ใช้ โปรแกรมจัดการ ฐานข้อมูล และโปรแกรมการจัดเก็บและสืบค้นสารนิเทศ ส่วนการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรบรรณารักษ์ ระบุว่า ห้องสมุดมีบุคลากรจากแผนกอื่นในหน่วยงานมาช่วยงานทางด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ต้องการการพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยเฉพาะการ ฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้อินทราเน็ต ข้อมูลที่ต้องการนำเข้าระบบ คือ รายการทรัพยากรห้องสมุด ส่วนบรรณารักษ์ที่ไม่ต้องการนำอินทราเน็ตมาใช้กับงานห้องสมุดมีเหตุผล คือ ห้องสมุดมีขนาดเล็ก จึงไม่จำเป็นต้องใช้

นิชดา เตรียมชัยศรี (2542. บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet, การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet, ความพึงพอใจ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะของประชากร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเลือกพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 727 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว และ t-test ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิด รับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรเพศ, อายุ, ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่าย อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่าง ที่มีตำแหน่งงาน, อายุงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

2. ลักษณะทางประชากรแตกต่างของผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายไม่มีความสัมพันธ์กับ การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

3. ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรอายุ, อายุงาน, ลักษณะงาน, ระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย อย่างไรก็ตามกลุ่ม ตัวอย่างที่มีเพศ, ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 4. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.368 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง หมายความว่า หากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มากก็จะมีการใช้ประโยชน์ จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย

สุวิทย์ นาคพีระยุทธ (2540. บทคัดย่อ) รูปแบบการสื่อสารประเภท Intranet (ภายใต้ระบบปฏิบัติการ Unix เป็น Host คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เป็น BBS Server โดยมี NNTP เป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างโฮสต์คอมพิวเตอร์ และใช้ระบบ MS-Windowทั้งรุ่น 3.1 และ 95 เป็นระบบปฏิบัติการ ทั้งนี้ได้เลือกใช้ Free Agent 1.0 เป็นโปรแกรมที่เหมาะสมกับสภาพการณ์สำหรับผู้ใช้) เป็นรูปแบบการศึกษาแนวใหม่ ที่มีความน่าสนใจและดึงดูดให้ผู้คนอยากเข้าร่วม แต่ขณะเดียวกันความซับซ้อนและความใหม่ของเทคโนโลยีเป็นตัวปัญหาที่สกัดกั้นผู้คนระดับเกษตรกรไม่กล้าใช้เพราะเกิดความกลัวคอมพิวเตอร์ขึ้น (ComputerPhobia)ช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาเป็นการแนะนำโครงการ แนะนำระบบและวิธีการใช้ รวมทั้งการเผยแพร่ระบบนี้ให้แพร่หลายเป็นที่รู้จักในหมู่องค์กรท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการ จากสถิติการใช้งานระหว่างเดือนมิถุนายน 2540ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2541 สมาชิกเครือข่ายมีการติดต่อกับโฮสต์ 6,577 ครั้ง มีการส่งข่าวสารผ่านเครือข่าย1,838ข่าวในจำนวนนี้เป็นการส่งข่าวสารจากองค์กรท้องถิ่น25องค์กรขณะนี้สามารถกล่าวได้ว่าบุคลากรขององค์กรท้องถิ่นเข้าใจและสามารถใช้ระบบได้ดีพอสมควร แต่ความคาดหวังที่จะให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังเกษตรกรยังเพิ่งจะเริ่มเท่านั้นยังไม่มีการทำการเผยแพร่อย่างจริงจังแต่อย่างใดฉะนั้นจึงจำเป็นต้องให้เวลากับศึกษาระยะหนึ่งเพื่อหาข้อสรุปว่าระบบนี้เหมาะสมแก่สังคมเกษตรของไทยในการรับส่งข่าวสารการเกษตรเพื่อปรับปรุงระบบเกษตรกรรมหรือไม่

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร ของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด ครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มประชากรของการศึกษาวิจัยคือ บุคลากรที่เป็นพนักงานในองค์กรของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 4,863 คน (แผนกทรัพยากรบุคคล 2546)

ตาราง 11 จำนวนพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวน
Prod./Fnc Mgr.	18
Sr.Supervisor	4
Sr.Office Staff	2
Office Staff	98
Staff Engineer	1
Sr. Engineer	28
Engineer	59
Engineer Trainee	12
Supervisor	36
Foreman	142
Floater	119
Semi-Skill Op.	20
Operator	3545
Staff Technician	14

ตาราง 11 (ต่อ) จำนวนพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวน
Sr. Technician	32
Technician	158
MP	179
URT	147
MDP	25
Waranty	224
Total	4863

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัย คือ พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ซึ่งมีจำนวนพนักงานหรือประชากรที่แน่นอน (Finite Population) จึงทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรประมาณค่าขนาดตัวอย่างของ ยามาเน่ โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และมีความผิดพลาดไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N Z^2/4}{Ne^2 + (Z^2/4)}$$

โดย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

Z = ค่าปรกติมาตรฐานที่ได้จากตารางการแจกแจงแบบปรกติมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ที่ 95 %

e = ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า

จากสูตร

$$n = \frac{(4863)(1.96)^2 / 4}{(4863)(0.05)^2 + (1.96^2 / 4)} = 356$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 356 คนจากประชากรทั้งหมด 4,863 จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (convenience sampling) และเพื่อป้องกันความผิดพลาด ทางผู้วิจัยจะทำการสำรองจำนวนตัวอย่าง 5 เปอร์เซ็นต์คือ 356 x 0.05 = 17.8 หรือ 18 ตัวอย่างรวมเก็บตัวอย่างทั้งหมด 356 + 18 = 374 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ในบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Rating scale จำนวน 9 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Opened – ended response question) แบบ Rating scale อีก 1 ข้อ แบบสอบถามตอนนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากรูปแบบการใช้งานอินทราเน็ตในองค์กรของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหาการใช้อินทราเน็ต มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Rating scale จำนวน 15 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Opened – ended response question) แบบ Rating scale อีก 1 ข้อ แบบสอบถามตอนนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากรูปแบบปัญหาที่พบจากการใช้งานอินทราเน็ตในองค์กรของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี

ตอนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะความคิดเห็นการใช้อินทราเน็ตเป็น คำถามปลายเปิด (Opened – ended response question) จำนวน 2 ข้อ เกี่ยวกับ ความคิดเห็นในการเพิ่มเติมบริการต่างๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต และข้อเสนอแนะ การแก้ปัญหาที่พบในการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต

ตอนที่ 5 ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร ทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 19 ข้อ แบบสอบถามตอนนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร และปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ อุเทน ลิมปิศิริสันต์ (2542 : 77 – 81)

ตอนที่ 6 ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร ทางด้านศักยภาพทางการสื่อสาร มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 22 ข้อ แบบสอบถามตอนนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร และ ปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ อุเทน ลิมปิศิริสันต์ (2542 : 77 – 81)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย หรือ แบบสอบถามใช้สำหรับศึกษาวิจัยพฤติกรรม และ ปัญหาการใช้อินทราเน็ต ของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี และความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของพนักงาน ตลอดจนความคิดเห็นข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขการใช้อินทราเน็ต
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการวิจัยจาก ตำราทางวิชาการ หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารทางวิชาการต่างๆ

ในการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามจากเนื้อหาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตและ ผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว
2. กำหนดกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามการใช้อินทราเน็ตกับผลกระทบทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร
3. สร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้อินทราเน็ต ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการใช้งาน

อินทราเน็ต ตอนที่ 5 ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร ตอนที่ 6 ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรด้านศักยภาพทางการสื่อสาร

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมปริญญานิพนธ์ตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม จากนั้นจะนำมาปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมปริญญานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) โดยแยกหาเป็นตอน ยกเว้นตอนที่ 1 และ ตอนที่ 4 แล้วหารวมเฉพาะตอนที่ 2, 3, 5, และตอนที่ 6

   ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9406

   ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละตอนสามารถจำแนกได้ดังนี้

   ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9387

   ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้อินทราเน็ต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9187

   ตอนที่ 5 ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9117

ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์	**มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ** .8740
ด้านการเรียนรู้ขององค์กร	**มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ** .8524
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	**มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ** .8717

   ตอนที่ 6 ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9387

ด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสารองค์กร	**มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ** .8043
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	**มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ** .8030
ด้านโครงสร้างองค์กร	**มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ** .7915
ด้านเครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร	**มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ** .8775

7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1 ผู้วิจัยทำการติดต่อไปยังองค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพื่อขอสำรวจพฤติกรรม ปัญหาการใช้งานอินทราเน็ต ข้อเสนอแนะความคิดเห็น และ ผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว โดยจะทำจดหมายที่ได้รับการรับรองจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ถึงผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กร เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล พร้อมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์ ความสำคัญของการวิจัย และชี้แจงจุดมุ่งหมายของการวิจัย ตลอดจนรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปใช้เฉพาะในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

2 ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปยังแผนกต่างๆเพื่อให้พนักงานกรอกข้อมูล หลังจากนั้นจึงเก็บข้อมูลนำมาวิจัยต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

4.1.1 การตรวจสอบพิจารณา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามซึ่งได้มีการตอบจากกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมา โดยมีการตรวจพิจารณาว่า แบบสอบถามที่ตอบกลับมาครบจำนวนหรือไม่ มีความสมบูรณ์ของแบบสอบถามมากน้อยเพียงใด

4.1.2 การลงรหัส โดยการกำหนดจำนวนหรือตัวเลขเพื่อให้คำตอบเหล่านั้นอยู่ในเชิงปริมาณพร้อมที่จะนำไปคำนวณต่อไป

4.1.3 การประมวลผลข้อมูล โดยบันทึกรหัสข้อมูลในแต่ละข้อของแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติวิจัยทางสังคมศาตร์ (Statistical Program for Social Science : SPSS for Windows)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.2.1 นำข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงโดยการหาค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ นำมาเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมบรรยายประกอบ

4.2.2 นำข้อมูลตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตมาวิเคราะห์ และกำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบ สอบถาม โดยให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale โดยการแบ่ง Scale เป็น 5 ระดับดังนี้

พฤติกรรมการใช้งานวันละหลายครั้ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 5
พฤติกรรมการใช้งานสัปดาห์ละ 5 – 6 ครั้ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 4
พฤติกรรมการใช้งานสัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 3
พฤติกรรมการใช้งานสัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 2
พฤติกรรมการใช้งานนานๆ ครั้ง หรือไม่ได้ใช้งาน	ให้ค่าคะแนนเป็น 1

และวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายข้อ และรวมทั้งหมด โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีการใช้งานมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีการใช้งานมาก
2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีการใช้งานปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีการใช้งานน้อย
1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีการใช้งานน้อยที่สุด

4.2.3 นำข้อมูลตอนที่ 3 ปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตมาวิเคราะห์ และกำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบ ถาม โดยให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale โดยการแบ่ง Scale เป็น 5 ระดับดังนี้

พบปัญหามากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเป็น 5
พบปัญหามาก	ให้ค่าคะแนนเป็น 4
พบปัญหาปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเป็น 3
พบปัญหาน้อย	ให้ค่าคะแนนเป็น 2
พบปัญหาน้อยที่สุด หรือไม่พบปัญหา	ให้ค่าคะแนนเป็น 1

และวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายข้อ และรวมทั้งหมด โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

4.51 – 5.00	หมายความว่า	พบปัญหามากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายความว่า	พบปัญหามาก
2.51 – 3.50	หมายความว่า	พบปัญหาปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายความว่า	พบปัญหาน้อย
1.00 – 1.50	หมายความว่า	พบปัญหาน้อยที่สุด

4.2.4 นำข้อมูลตอนที่ 5 ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารมาวิเคราะห์ และกำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบถาม โดยให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale ของ Likert (Method of summated rating : the Likert Scale) โดยการแบ่ง Scale เป็น 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น 4
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนนเป็น 3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 1

ยกเว้นข้อที่ 3, 9 ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบจะกลับค่าคะแนนมาตรวัดดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น 2
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนนเป็น 3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น 4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 5

และวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารด้วยการหา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน แล้วนำเสนอในรูปของตารางโดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าออกเป็น 3 ช่วงเท่าๆกัน (Best. 1977) ดังนี้

$$\text{ช่วงของระดับความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

ค่าเฉลี่ย

1.00 – 2.33	หมายถึง	ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับ “ต่ำ”
2.34 – 3.67	หมายถึง	ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
3.68 – 5.00	หมายถึง	ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับ “สูง”

4.2.5 นำข้อมูลตอนที่ 6 ศักยภาพในการสื่อสารระดับองค์กรมาวิเคราะห์ และกำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบ สอบถาม โดยให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale ของ Likert (Method of summated rating : the Likert Scale) โดยการแบ่ง Scale เป็น 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น 4
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนนเป็น 3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 1

ยกเว้นข้อที่ 2, 7,15, 22 ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบจะกลับค่าคะแนนมาตรวัดดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น 2
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนนเป็น 3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเป็น 4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเป็น 5

และวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารทางด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรด้วยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้านแล้วนำเสนอในรูปของตารางโดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าออกเป็น 3 ช่วงเท่าๆกัน (Best. 1977) ดังนี้

ช่วงของระดับความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$

= $\frac{5 - 1}{3}$

= 1.33

ค่าเฉลี่ย

1.00 – 2.33	หมายถึง	ศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับ “ต่ำ”
2.34 – 3.67	หมายถึง	ศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
3.68 – 5.00	หมายถึง	ศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับ “สูง”

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สถิติที่ใช้มีดังนี้

1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติ t - test เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตสำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)หรือค่าเอฟ (F-test) สำหรับตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี ระดับตำแหน่งงาน ซึ่งถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Fisher’s Least-Significant Different)

2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติ t - test เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้อินทราเน็ตสำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)หรือค่า เอฟ (F-test) สำหรับตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี ระดับ

ตำแหน่งงาน ซึ่งถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Fisher's Least-Significant Different)

3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติ หาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สันอย่างง่าย (Pearson product moment correlation cofficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี

4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ใช้สถิติ หาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สันอย่างง่าย (Pearson product moment correlation cofficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านศักยภาพในการสื่อสารของบริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี

5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ใช้สถิติ หาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สันอย่างง่าย (Pearson product moment correlation cofficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารของบริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี

6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ใช้สถิติ หาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สันอย่างง่าย (Pearson product moment correlation cofficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านศักยภาพในการสื่อสารของบริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี

7 การทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC$^+$ for Windows เพื่อหาค่าสถิติดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2539 : 41-42)

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

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2539 : 111-112)

2.1 ค่าเฉลี่ย $\overline{x} = \frac{\sum x}{n}$

เมื่อ $\sum x$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทนจำนวนของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

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

เมื่อ

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α -coefficientcy)ของครอนบัค (Cronbach) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 125 – 126)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

S_i^2 = ความแปรปรวนของคำถามข้อที่ 1 ถึงข้อที่ i

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคำถามแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของข้อคำถามทั้งฉบับ

K = จำนวนคำถามในแบบสอบถามทั้งหมด

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t – test (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 140 –141)

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีมากกว่าสองตัวใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

(กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 :141)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจาณาใน F- distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Different) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 332 – 334)

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

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

MSE แทน ค่า Mean Square error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ

n แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

4.3 การทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอย่างง่าย (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 386)

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอย่างง่ายระหว่าง x กับ y

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด x

$\sum y$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองคะแนนชุด x

$\sum y^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองคะแนนชุด y

$\sum xy$ แทน ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่าง x กับ y แต่ละคู่

n แทนจำนวนสมาชิกในกลุ่ม

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544)

ค่า r เป็นลบแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ - 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าระดับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ในกรณีที่มีนัยสำคัญ โดยไม่สนใจเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ค่า r_{xy} มีค่าน้อยกว่า 0.3 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันน้อย (Low) โดยจะไม่สนใจว่าค่า r_{xy} จะมีเครื่องหมาย + หรือ -

ค่า r_{xy} มีค่าระหว่าง 0.3 - 0.7 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันปานกลาง (Moderate) โดยจะไม่สนใจว่าค่า r_{xy} จะมีเครื่องหมาย + หรือ -

ค่า r_{xy} มีค่ามากกว่า 0.7 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันมาก (High) โดยจะไม่สนใจว่าค่า r_{xy} จะมีเครื่องหมาย + หรือ -

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย เรื่อง การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่าง
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนของคะแนน (Mean of Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
F-Prob.,p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science) ซึ่งในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการใช้อินทราเน็ต

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน โดยนำเสนอในรูปจำนวนและร้อยละ ดังตาราง

ตาราง 12 แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	148	39.6
หญิง	226	60.4
รวม	374	100.0
2. อายุ		
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 21 ปี	24	6.4
22 – 26 ปี	85	22.7
27 – 31 ปี	99	26.5
32 – 36 ปี	92	24.6
37 – 41 ปี	47	12.6
42 ปี ขึ้นไป	27	7.2
รวม	374	100.0
3. ระดับการศึกษา		
น้อยกว่า หรือ เทียบเท่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	108	28.9
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ อนุปริญญา	92	24.6
ปริญญาตรี	153	40.9
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	21	5.6
รวม	374	100.0
4. อายุงาน		
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 1 ปี	48	12.8
มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	45	12.0
มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	47	12.6
มากกว่า 5 จนถึง 7 ปี	63	16.8
มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป	171	45.7
รวม	374	100.0
5. ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับพนักงานทั่วไป	179	47.9
ระดับหัวหน้างาน	112	29.9
ระดับผู้เชี่ยวชาญ	65	17.4
ระดับผู้จัดการ	18	4.8
รวม	374	100.0

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 374 คน จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยมีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6

อายุ พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 27 – 31 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 32 – 36 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 อายุระหว่าง 22 – 26 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 อายุระหว่าง 37 – 41 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 อายุมากกว่า 42 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และ อายุน้อยกว่า หรือ เท่ากับ 21 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28. 9 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือ อนุปริญญา (ปวส.) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

อายุงาน พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่ ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ อายุงาน มากกว่า 5 จนถึง 7 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 อายุงานน้อยกว่า หรือ เท่ากับ 1 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 อายุงาน มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และอายุงาน มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่งพนักงานทั่วไป จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาอยู่ในระดับตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ระดับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 17.4 และ ระดับผู้จัดการจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 13 แสดงการแจกแจงจำนวน ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต

การใช้บริการบนเครือข่ายอินทราเน็ต	วันละหลายครั้ง	วันละครั้ง	สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง	นานๆ ครั้ง/ไม่ได้ใช้	พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1 บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	43	32	41	72	186	2.13	1.40	น้อย
2 บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือการทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ	29	54	54	120	117	2.35	1.27	น้อย
3 บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน,นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competence	13	26	36	80	219	1.75	1.10	น้อย
4 บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน,รายงานต่างๆเช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	52	63	47	70	142	2.50	1.48	ปานกลาง
5 การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	221	67	15	28	43	4.06	1.40	มาก
6 การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ	60	28	61	81	144	2.41	1.46	น้อย
7 การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	64	65	61	72	112	2.72	1.48	ปานกลาง
8 บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	19	26	59	82	188	1.95	1.18	น้อย
9 การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่างๆ,การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	70	72	40	78	114	2.75	1.52	ปานกลาง
รวมพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต						2.51	.96	ปานกลาง

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตพบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1 บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดงผ่านทางเว็บเพจของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรมประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด มีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.13

2 บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงานหรือการทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์มาตรฐานหรือระเบียบวิธีการต่างๆ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.35

3 บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.75

4 บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่นรายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

5 การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

6 การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัทเพื่อการปฏิบัติงานเช่นการทำบันทึกช่วยจำ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.41

7 การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่นฐานข้อมูลลูกค้า ฐานข้อมูลพนักงาน สินค้าคงคลัง ฐานข้อมูลเฉพาะแผนกบริการสืบค้นต่างๆเช่นเลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน บริการห้องสมุดออนไลน์ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

8 บริการจองต่างๆเช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน ห้องประชุม จองรถพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.95

9 การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล การดาวน์โหลดข้อมูลหรือภาพต่างๆ การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการใช้งานอินทราเน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานอินทราเน็ต โดยแจกแจงจำนวน ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 14 แสดงการแจกแจงจำนวน ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัญหาการใช้งานอินทราเน็ต

ปัญหาการใช้บริการบนเครือข่ายอินทราเน็ต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่พบปัญหา	ระดับปัญหาการใช้อินทราเน็ต		
						$\overline{X}$	S.D	แปลผล
1 ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	45	59	32	73	165	2.32	1.46	น้อย
2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า หรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อย ๆ	59	76	114	76	49	3.05	1.25	ปานกลาง
3 เข้าหน้าเว็บเพจ ต่าง ๆขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	9	36	86	129	114	2.19	1.05	น้อย
4 บริการสารสนเทศ หรือ ข้อมูล ขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย	36	62	135	99	42	2.87	1.12	ปานกลาง
5 การสืบค้นสารสนเทศ ผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	41	70	125	102	36	2.94	1.13	ปานกลาง
6 บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	42	73	130	95	34	2.98	1.12	ปานกลาง
7 การบันทึกข้อมูล เก็บข้อมูล หรือ ส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายมีการสูญหายในบางครั้ง	29	51	92	124	78	2.54	1.19	ปานกลาง
8 รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	26	45	96	139	68	2.52	1.13	ปานกลาง
9 ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้ง บริการจอง หรือบริการอื่น ๆของบริษัทเป็นบางครั้ง	10	20	93	130	121	2.11	1.01	น้อย
10 ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	14	41	74	161	84	2.30	1.05	น้อย
11 ความล่าช้าในการดาวน์โหลดหรือ รับส่งไฟล์ข้อมูล	40	81	125	95	33	3.00	1.12	ปานกลาง
12 การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่าง ๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	34	41	141	111	47	2.74	1.10	ปานกลาง
13 ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	54	98	117	70	35	3.18	1.17	ปานกลาง
14 ขาดการฝึกอบรมหรือ แนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต	56	127	100	59	32	3.31	1.16	ปานกลาง
15 ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค / คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	54	86	121	78	35	3.12	1.17	ปานกลาง
รวมปัญหาการใช้อินทราเน็ต						2.74	.93	ปานกลาง

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานอินทราเน็ต พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1 ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเองทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทนพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า หรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

3 เข้าหน้าเว็บเพจ ต่างๆขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

4 บริการสารสนเทศ หรือ ข้อมูล ขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีการปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

5 การสืบค้นสารสนเทศ ผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

6 บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

7 การบันทึกข้อมูล เก็บข้อมูล หรือ ส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายมีการสูญหายในบางครั้ง พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.54

8 รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้งพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

9 ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้ง บริการจอง หรือบริการอื่นๆของบริษัท เป็นบางครั้ง พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.11

10 ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

11 ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือ รับส่งไฟล์ข้อมูล พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

12 การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆมีความยุ่งยากในการใช้งานพบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

13 ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

14 ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

15 ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค /คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร โดยแจกแจงจำนวน ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 15 แสดงการแจกแจงจำนวน ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร

ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร		
						$\overline{X}$	S.D	แปลผล
การบริหารเชิงกลยุทธ์								
1 ทำให้องค์กรสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์, ภารกิจ และนโยบายขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบ	94	221	55	4	-	4.08	.66	สูง
2 ทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในกลยุทธ์ระดับองค์กรของบริษัท (Corporate strategy) ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี	72	203	85	10	4	3.88	.78	สูง
3 ทำให้บุคลากรในองค์กร**ไม่**มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น ทัศนะ เสนอแนะแนวทางต่างๆในการตัดสินใจ และ แก้ปัญหาให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายขององค์กร	13	46	105	126	84	3.59	1.07	ปานกลาง
4 ทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนบรรทัดฐานในการทำงาน บริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับสื่อสารในยุคโลกาภิวัฒน์ เช่น มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆเพื่อการปฏิบัติงาน และ การติดต่อสื่อสาร	90	180	62	32	10	3.82	.98	สูง
5 ทำให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business strategy) หรือ ระดับฝ่าย (Functional strategy) เช่น การสร้างความเจริญเติบโต การขยายตัว การทำสินค้าหรือบริการให้แตกต่าง เป็นต้น	57	149	127	35	6	3.58	.91	ปานกลาง
6 ทำให้องค์กรมีความสามารถในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับองค์กรสามารถวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของสินค้าและบริการ	66	162	87	34	25	3.56	1.09	ปานกลาง
7 ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น	87	208	68	8	3	3.63	1.11	ปานกลาง
รวม						3.78	.71	สูง
การเรียนรู้ขององค์กร								
8 ทำให้พนักงานมี ความรู้ความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรับความผิดชอบ ของตนเองได้อย่างชัดเจน	89	161	96	23	5	3.69	1.12	สูง

ตาราง 15 (ต่อ)

ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร		
						$\bar{x}$	S.D	แปลผล
9 ทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลกลัวว่าจะ**ไม่**สามารถเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีต่างๆขององค์กร	29	69	109	95	72	3.30	1.20	ปานกลาง
10 ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ สนใจแสวงหาความรู้และข้อมูลต่างๆเพิ่มมากขึ้น	80	170	78	34	12	3.67	1.10	ปานกลาง
11 สร้างกลไกที่เอื้อให้บุคลากรมีการเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล และ ตัดสินใจร่วมกันเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ	63	183	80	34	14	3.61	1.06	ปานกลาง
12 สร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการให้กับบุคลากรในองค์กร เช่น ห้องสมุดออนไลน์ คู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้	93	251	27	3	-	3.72	1.08	สูง
รวม						3.73	.78	สูง
วัฒนธรรมองค์กร								
13 ทำให้เกิดกระบวนการทำงานเป็นลักษณะแบบร่วมมือประสานงานกัน (Collaboration) ตามสายงานขององค์กร มีการใช้ข้อมูลและทรัพยากรต่างๆร่วมกัน	76	167	85	29	17	3.63	1.10	ปานกลาง
14 สร้างและปลูกฝังความรู้สึกในการทำงานร่วมกันและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	53	174	97	30	20	3.60	1.07	ปานกลาง
15 สามารถช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น	69	170	84	33	18	3.64	1.08	ปานกลาง
16 พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเห็นว่าเป็นองค์กรที่ก้าวหน้าทันสมัย	87	252	28	7	-	3.74	1.08	สูง
17 สร้างระบบการทำงานเป็นกลุ่มทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ	59	178	90	42	5	3.58	1.05	ปานกลาง
18 สร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่สร้างความรู้สึกไม่เป็นทางการกับคนอื่นๆมากยิ่งขึ้น	64	145	116	39	10	3.44	1.14	ปานกลาง
19 ทำให้เกิดการรวมกลุ่มของพนักงานในองค์กรที่มีความสนใจร่วมกัน เช่นมีการจัดตั้งชมรมต่างๆ หรือมีการทำกิจกรรมพิเศษเนื่องในโอกาสต่างๆ	63	164	77	47	23	3.53	1.10	ปานกลาง
รวม						3.67	.83	ปานกลาง
รวม ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร						3.73	.75	สูง

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร จากการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีพบว่าความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร พบว่า**การใช้อินทราเน็ตกับ**

การบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

การเรียนรู้ขององค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

วัฒนธรรมองค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้อินทราเน็ต

1 ทำให้องค์กรสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์, ภารกิจ และนโยบายขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

2 ทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในกลยุทธ์ระดับองค์กรของบริษัท (Corporate strategy) ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

3 ทำให้บุคลากรในองค์กร**ไม่**มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น ทัศนะ เสนอแนะแนวทางต่างๆในการตัดสินใจ และ แก้ปัญหาให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายขององค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

4 ทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนบรรทัดฐานในการทำงาน บริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับสื่อสารในยุคโลกาภิวัฒน์ เช่น มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆเพื่อการปฏิบัติงาน และ การติดต่อสื่อสาร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

5 ทำให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business strategy) หรือ ระดับฝ่าย (Functional strategy)เช่น การสร้างความเจริญเติบโต การขยายตัว การทำสินค้าหรือบริการให้แตกต่าง เป็นต้น พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

6 ทำให้องค์กรมีความสามารถในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับองค์กรสามารถวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของสินค้าและบริการ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

7 ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

8 ทำให้พนักงานมี ความรู้ความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรับความผิดชอบ ของตนเองได้อย่างชัดเจน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

9 ทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลกลัวว่าจะ**ไม่**สามารถเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีต่างๆขององค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

10 ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ สนใจแสวงหาความรู้และข้อมูลต่างๆเพิ่มมากขึ้น พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

11 สร้างกลไกที่เอื้อให้บุคลากรมีการเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล และ ตัดสินใจร่วมกันเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

12 สร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการให้กับบุคลากรในองค์กร เช่น ห้องสมุดออนไลน์ คู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

13 ทำให้เกิดกระบวนการทำงานเป็นลักษณะแบบร่วมมือประสานงานกัน (Collaboration) ตามสายงานขององค์กร มีการใช้ข้อมูลและทรัพยากรต่างๆร่วมกัน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

14 สร้างและปลูกฝังความรู้สึกในการทำงานร่วมกัน และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

15 สามารถช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

16 พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเห็นว่าเป็นองค์กรที่ก้าวหน้าทันสมัย พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

17 สร้างระบบการทำงานเป็นกลุ่มทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

18 สร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่สร้างความรู้สึกไม่เป็นทางการกับคนอื่นๆมากยิ่งขึ้น พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

19 ทำให้เกิดการรวมกลุ่มของพนักงานในองค์กรที่มีความสนใจร่วมกัน เช่นมีการจัดตั้งชมรมต่างๆ หรือมีการทำกิจกรรมพิเศษเนื่องในโอกาสต่างๆ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรโดยแจกแจงจำนวน ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 16 แสดงการแจกแจง จำนวน ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร		
						$\bar{x}$	S.D	แปลผล
เทคโนโลยีทางการสื่อสาร								
1 สามารถปรับองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสารคือ สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสมต่อองค์กร	72	268	29	5	-	4.09	.56	สูง
2 ทำให้บุคลากรในองค์กร**ไม่**มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	13	45	98	142	76	3.60	1.05	ปานกลาง
3 ทำให้องค์กรมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) สามารถโต้ตอบซึ่งกันและกันได้	59	255	52	8	-	3.98	.62	สูง
4 มีสื่อต่างๆที่สามารถรับความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เช่น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ กระดานข่าวแสดงความคิดเห็น	78	253	34	6	3	4.06	.66	สูง
5 ทำให้การติดสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถสื่อสารได้ทันทีที่ต้องการ	79	237	55	3	-	4.05	.62	สูง
รวม						3.95	.56	สูง
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ								
6 ช่วยสร้าง และ พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการทำงานติดต่อสื่อสารเช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบสืบค้นต่างๆ	100	258	13	3	-	4.22	.54	สูง
7 ทำให้องค์กร**ไม่**สามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เช่น ฐานข้อมูลมีความซ้ำซ้อนและไม่ตรงกัน การสืบค้นข้อมูลมีความล่าช้า	18	65	119	101	71	3.38	1.12	ปานกลาง
8 ทำให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพคือมีความถูกต้องแม่นยำ และ มีปริมาณมากพอในการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ	54	184	113	21	2	3.71	.80	สูง
9 ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น	80	193	77	20	4	3.87	.85	สูง
10 สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร	61	200	104	9	-	3.84	.72	สูง
11 สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจากข้อมูลระบบสารสนเทศของบริษัท	64	191	112	7	-	3.83	.72	สูง
12 สามารถรายงาน และ แจ้งผลการดำเนินงานขององค์กรให้ผู้บริหารรับทราบได้อย่างรวดเร็ว	69	194	111	-	-	3.89	.69	สูง
รวม						3.81	.63	สูง

ตาราง 16 (ต่อ)

ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร		
						$\overline{x}$	SD	แปลผล
โครงสร้างขององค์กร								
13 ช่วยลดจำนวนบุคลากร	52	103	141	54	24	3.28	1.08	ปานกลาง
14 ทำให้องค์กรมีขนาดเล็กลง	47	82	149	70	26	3.14	1.08	ปานกลาง
15 ช่วยให้ขั้นตอน และโครงสร้างของการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารไม่มีความชัดเจนมีความคลุมเครือ	18	35	130	112	79	3.53	1.07	ปานกลาง
16 ลดจำนวนชั้น หรือ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร	49	163	138	22	2	3.63	.80	ปานกลาง
17 ทำให้โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ง่าย เช่น การปรับย้ายตำแหน่งงาน การถ่ายโอนงานต่างๆ	43	169	117	27	18	3.51	.96	ปานกลาง
รวม						3.41	.80	ปานกลาง
เครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร								
18 ช่วยให้การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในกับภายนอกองค์กรเช่น สาขา สำนักงานใหญ่ บริษัทคู่ค้า ตัวแทนจำหน่าย ดียิ่งขึ้น	86	167	117	4	-	3.90	.76	สูง
19 ทำให้ลูกค้าของบริษัท หรือ บุคคลภายนอกมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทชัดเจนมากยิ่งขึ้น	81	174	117	1	1	3.89	.74	สูง
20 บริษัทสามารถแสดงภาพลักษณ์ หรือเอกลักษณ์ขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกได้รับทราบ	74	180	109	9	2	3.84	.78	สูง
21 ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีมากขึ้นหรือ บ่อยยิ่งขึ้น	76	197	63	36	2	3.83	.88	สูง
22 ทำให้เครือข่ายการสื่อสารมีความ**ยุ่งยาก**สลับซับซ้อนขึ้นเนื่องจากมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น	31	68	91	106	78	3.35	1.23	ปานกลาง
รวม						3.76	.74	สูง
รวม ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร						3.74	.63	สูง

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร จากการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีพบว่าความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร พบว่า **การใช้อินทราเน็ตกับ**

ด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสาร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูงมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.81

ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลางมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ด้านเครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้อินทราเน็ต

1 สามารถปรับองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสารคือสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสมต่อองค์กรพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

2 ทำให้บุคลากรในองค์กร**ไม่**มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

3 ทำให้องค์กรมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) สามารถโต้ตอบซึ่งกันและกันได้ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

4 มีสื่อต่างๆที่สามารถรับความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เช่น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ กระดานข่าวแสดงความคิดเห็น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

5 ทำให้การติดสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วสามารถสื่อสารได้ทันทีที่ต้องการ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

6 ช่วยสร้าง และ พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการทำงานติดต่อสื่อสารเช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบสืบค้นต่างๆ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

7 ทำให้องค์กร**ไม่**สามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เช่น ฐานข้อมูลมีความซ้ำซ้อนและไม่ตรงกัน การสืบค้นข้อมูลมีความล่าช้า พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

8 ทำให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพคือมีความถูกต้องแม่นยำ และ มีปริมาณมากพอในการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

9 ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

10 สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

11 สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจากข้อมูลระบบสารสนเทศของบริษัท พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

12 สามารถรายงาน และ แจ้งผลการดำเนินงานขององค์กรให้ผู้บริหารรับทราบได้อย่างรวดเร็ว พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

13 ช่วยลดจำนวนบุคลากร พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

14 ทำให้องค์กรมีขนาดเล็กลงพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

15 ช่วยให้ขั้นตอนและโครงสร้างของการปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารไม่มีความซับเจนมีความคลุมเครือ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

16 ลดจำนวนชั้น หรือ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

17 ทำให้โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ง่าย เช่น การปรับย้ายตำแหน่งงาน การถ่ายโอนงานต่างๆ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

18 ช่วยให้การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในกับภายนอกองค์กรเช่น สาขา สำนักงานใหญ่ บริษัทคู่ค้า ตัวแทนจำหน่าย ดียิ่งขึ้น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

19 ทำให้ลูกค้าของบริษัท หรือ บุคคลภายนอกมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทชัดเจนมากยิ่งขึ้น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

20 บริษัทสามารถแสดงภาพลักษณ์ หรือ เอกลักษณ์ขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกได้รับทราบ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

21 ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีมากขึ้น หรือ บ่อยยิ่งขึ้น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

22 ทำให้เครือข่ายการสื่อสาร มีความ**ยุ่งยาก**สลับซับซ้อนขึ้นเนื่องจากมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้นพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ระดับตำแหน่งงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตโดยจำแนกตามเพศ

การใช้บริการบนเครือข่ายอินทราเน็ต	t – test for Equality of Means					
	เพศ	$\overline{X}$	S.D	t	df	p
1 บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	หญิง	2.33	1.39	3.436**	372	.001
	ชาย	1.82	1.37			
2 บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ	หญิง	2.49	1.36	2.536*	372	.012
	ชาย	2.15	1.10			
3 บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competency	หญิง	2.00	1.22	5.648**	372	.000
	ชาย	1.37	.76			
4 บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	หญิง	2.77	1.55	4.549**	372	.000
	ชาย	2.08	1.25			
5 การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	หญิง	4.11	1.44	.928	372	.347
	ชาย	3.97	1.34			
6 การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ	หญิง	2.64	1.46	3.878**	372	.000
	ชาย	2.05	1.39			
7 การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	หญิง	2.76	1.58	.590	372	.539
	ชาย	2.67	1.30			
8 บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	หญิง	2.18	1.33	4.894**	372	.000
	ชาย	1.59	.80			
9 การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	หญิง	2.83	1.61	1.239	372	.201
	ชาย	2.63	1.37			
รวมพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	หญิง	2.68	1.04	4.199**	372	.000
	ชาย	2.26	.771			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต โดยใช้สถิติ t-test เมื่อกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ในการทดสอบพบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

1 บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานบริการดังกล่าวแตกต่างกัน

2 บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานบริการดังกล่าวแตกต่างกัน

3 บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competency มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานบริการดังกล่าวแตกต่างกัน

4 บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานบริการดังกล่าวแตกต่างกัน

5 การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .347 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ ไม่แตกต่างกัน

6 การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานบริการดังกล่าวแตกต่างกัน

7 การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .539 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานบริการดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

8 บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานบริการดังกล่าวแตกต่างกัน

9 การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .201 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานบริการดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 **พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตโดยจำแนกตามอายุ

การใช้บริการบนอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
1. บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	87.423	17.485	9.923**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	648.416	1.762		
	รวม	373	735.840			
2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	5	103.971	20.794	15.383**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	497.441	1.352		
	รวม	373	601.412			
3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competence	ระหว่างกลุ่ม	5	64.738	12.948	12.260**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	388.631	1.056		
	รวม	373	453.369			
4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	ระหว่างกลุ่ม	5	213.027	42.605	26.024**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	602.473	1.637		
	รวม	373	815.500			
5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	5	74.319	14.864	8.294**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	659.502	1.792		
	รวม	373	733.821			
6. การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ	ระหว่างกลุ่ม	5	171.441	34.288	20.255**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	622.968	1.693		
	รวม	373	794.409			
7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	5	118.735	23.747	12.594**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	693.899	1.886		
	รวม	373	812.634			
8. บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	ระหว่างกลุ่ม	5	193.795	38.759	43.601**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	327.135	.889		
	รวม	373	520.930			
9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือภาพต่างๆ , การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	ระหว่างกลุ่ม	5	150.257	30.051	15.530**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	712.117	1.935		
	รวม	373	862.374			

ตาราง 18 (ต่อ)

การใช้บริการบนอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
รวมพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	5	111.643	22.329	34.750**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	236.456	.643		
	รวม	373	348.100			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้งานบริการอินทราเน็ตของพนักงานในทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตที่มีอายุแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
1. บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น	≤ 21	3.13	-	.77*	1.04**	.74*	1.70**	2.05**
				(.012)	(.001)	(.015)	(.000)	(.000)
ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร	22 - 26	2.35		-	.27	-.03	.93**	1.28**
					(.166)	(.891)	(.000)	(.000)
ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ	27 – 31	2.08			-	-.30	.66**	1.01**
						(.120)	(.006)	(.001)
ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม	32 – 36	2.38				-	.95**	1.31**
							(.000)	(.000)
ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	37 – 41	1.43					-	.35
								(.274)
	≥ 42	1.07						-

ตาราง 19 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ	≤ 21	4.00	-	1.36** (.000)	1.65** (.000)	1.84** (.000)	2.26** (.000)	2.30** (.000)
	22 - 26	2.64		-	.28 (.102)	.47** (.000)	.89** (.000)	.93** (.000)
	27 – 31	2.35			-	.19 (.259)	.61** (.003)	.65** (.010)
	32 – 36	2.16				-	.42* (.045)	.46 (.072)
	37 – 41	1.74					-	.04 (.884)
	≥ 42	1.70						-
	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competence	≤ 21	2.88	-	.90** (.000)	1.00** (.000)	1.28** (.000)	1.64** (.000)	1.84** (.000)
	22 - 26	1.98		-	.10 (.521)	.38* (.015)	.74** (.000)	.94** (.000)
	27 – 31	1.88			-	.28 (.060)	.64** (.000)	.84** (.000)
	32 – 36	1.60				-	.36* (.049)	.56* (.013)
	37 – 41	1.23					-	.20 (.428)
	≥ 42	1.04						-
	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	≤ 21	4.83	-	2.26** (.000)	2.18** (.000)	2.38** (.000)	3.13** (.000)	3.69** (.000)
	22 - 26	2.58		-	-.08 (.672)	.12 (.534)	.87** (.000)	1.43** (.000)
	27 – 31	2.66			-	.20 (.281)	.95** (.000)	1.51** (.000)
	32 – 36	2.46				-	.75** (.001)	1.31** (.000)
	37 – 41	1.70					-	.55 (.074)
	≥ 42	1.15						-

ตาราง 19 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	≤ 21	4.88	-	.73* (.018)	.95** (.002)	.47 (.124)	1.09** (.001)	2.06** (.000)
	22 - 26	4.14		-	.21 (.285)	-.26 (.196)	.35 (.147)	1.33** (.000)
	27 – 31	3.93			-	-.47* (.015)	.14 (.549)	1.11** (.000)
	32 – 36	4.40				-	.61* (.011)	1.59** (.000)
	37 – 41	3.79					-	.97** (.003)
	≥ 42	2.81						-
	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
6. การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือรายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ	≤ 21	4.50	-	1.88** (.000)	1.99** (.000)	2.22** (.000)	2.90** (.000)	3.13** (.000)
	22 - 26	2.62		-	.12 (.538)	.34 (.082)	1.03** (.000)	1.25** (.000)
	27 – 31	2.51			-	.22 (.239)	.91** (.000)	1.13** (.000)
	32 – 36	2.28				-	.69** (.003)	.91** (.001)
	37 – 41	1.60					-	.23 (.474)
	≥ 42	1.37						-
	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	≤ 21	4.83	-	2.08** (.000)	2.26** (.000)	2.36** (.000)	2.24** (.000)	2.46** (.000)
	22 - 26	2.75		-	.18 (.383)	.27 (.184)	.16 (.529)	.38 (.208)
	27 – 31	2.58			-	.10 (.624)	-.02 (.935)	.21 (.491)
	32 – 36	2.48				-	-.12 (.634)	.11 (.720)
	37 – 41	2.60					-	.23 (.497)
	≥ 42	2.37						-

ตาราง 19 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
8. บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	≤ 21	4.46	-	2.34** (.000)	2.52** (.000)	2.82** (.000)	2.99** (.000)	3.38** (.000)
	22 - 26	2.12		-	.18 (.202)	.48** (.001)	.65** (.000)	1.04** (.000)
	27 – 31	1.94			-	.30* (.030)	.47** (.005)	.87** (.000)
	32 – 36	1.64				-	.17 (.306)	.57** (.006)
	37 – 41	1.47					-	.39 (.084)
	≥ 42	1.07						-
	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	≤ 21	4.83	-	1.76** (.000)	2.27** (.000)	2.28** (.000)	2.41** (.000)	3.06** (.000)
	22 - 26	3.07		-	.50* (.015)	.52* (.014)	.65* (.011)	1.29** (.000)
	27 – 31	2.57			-	.01 (.955)	.14 (.570)	.79** (.009)
	32 – 36	2.55				-	.13 (.606)	.78* (.011)
	37 – 41	2.43					-	.65 (.055)
	≥ 42	1.78						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในรายข้อต่อไปนี้

1. **บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 22 – 26 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .012 , แตกต่างกับอายุ 27 – 31 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001, แตกต่างกับอายุ 32 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .015, แตกต่างกับอายุ 37 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และแตกต่างกับอายุเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 22 – 26 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 27 – 31 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .006 และแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 32 – 36 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือการทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่าง ๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 22 – 26 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 27 – 31 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .010 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 32 – 36 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .045

3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competency

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 22 – 26 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 32 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .015,และแตกต่างจากพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 27 – 31 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 32 – 36 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .049 และ .013 ตามลำดับ

4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่าง ๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 22 – 26 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 27 – 31 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 32 – 36 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 และ .000 ตามลำดับ

5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail**) ภายในองค์กร**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 22 – 26 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .018 และแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 27 – 31 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002, .001 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 22 – 26 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 27 – 31 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 32 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .015 และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 32 – 36 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .011 และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

6. การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online**) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (**memo online**), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่าง ๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 22 – 26 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 27 – 31 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 32 – 36 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .001

7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่าง ๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

8. บริการจองต่าง ๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 22 – 26 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001, .000, .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 27 – 31 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 32 – 36 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .03 และแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .005 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 32 – 36 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .006

9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), **การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่าง ๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย** (Server)

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 22 – 26 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุ 27 – 31 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .015, แตกต่างกับอายุ 32 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .014 แตกต่างกับอายุ 37 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .011 และ แตกต่างกับอายุเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุ 27 – 31 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .009 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุ 32 – 36 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุเท่ากับหรือมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .011

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้บริการบนอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
1. บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	65.963	21.988	12.145**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	669.877	1.810		
	รวม	373	735.840			
2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	35.733	11.911	7.791**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	565.678	1.529		
	รวม	373	601.412			
3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competence	ระหว่างกลุ่ม	3	57.651	19.217	17.968**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	395.718	1.070		
	รวม	373	453.369			
4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	108.516	36.172	18.931**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	706.984	1.911		
	รวม	373	815.500			
5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	81.132	27.044	15.331**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	652.688	1.764		
	รวม	373	733.821			
6. การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	3	59.750	19.917	10.031**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	734.659	1.986		
	รวม	373	794.409			
7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	3	65.998	21.999	10.902**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	746.636	2.018		
	รวม	373	812.634			
8. บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	ระหว่างกลุ่ม	3	91.103	30.368	26.141**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	429.828	1.162		
	รวม	373	520.930			
9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	ระหว่างกลุ่ม	3	44.259	14.753	6.672**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	818.115	2.211		
	รวม	373	862.374			
รวมพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3	47.148	15.716	19.322**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	300.952	.813		
	รวม	373	348.100			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้งานบริการอินทราเน็ตทุกข้อของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{x}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ ปริญญาโท
1. บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรมประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	≤ ม.6หรือ ปวช.	2.66	-	.96** (.000)	.51** (.003)	1.47** (.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	1.70		-	-.45* (.012)	.51 (.121)
	ปริญญาตรี	2.14			-	.95** (.002)
	≥ปริญญาโท	1.19				-
	ระดับการศึกษา	$\overline{x}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ ปริญญาโท
2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือระเบียบวิธีการต่างๆ	≤ ม.6หรือ ปวช.	2.69	-	.13 (.462)	.64** (.000)	.84** (.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	2.57		-	.51** (.002)	.71* (.018)
	ปริญญาตรี	2.05			-	.20 (.498)
	≥ปริญญาโท	1.86				-

ตาราง 21 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{x}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ ปริญญาโท
3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competency	≤ ม.6หรือ ปวช.	2.34	-	.77**	.80**	1.29**
				(.000)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรือ อนุปริญญา	1.58		-	.03	.53*
					(.806)	(.035)
	ปริญญาตรี	1.54			-	.49*
						(.040)
	≥ปริญญาโท	1.05				-
	ระดับการศึกษา	$\overline{x}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ ปริญญาโท
4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.04	-	.16	.97**	1.85**
				(.425)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรือ อนุปริญญา	2.88		-	.81**	1.69**
					(.000)	(.000)
	ปริญญาตรี	2.07			-	.88*
						(.006)
	≥ปริญญาโท	1.19				-
	ระดับการศึกษา	$\overline{x}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ ปริญญาโท
5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.98	-	-.52**	-.10	1.65**
				(.006)	(.562)	(.000)
	ปวส.หรือ อนุปริญญา	4.50		-	.42*	2.17**
					(.017)	(.000)
	ปริญญาตรี	4.08			-	1.75**
						(.000)
	≥ปริญญาโท	2.33				-
	ระดับการศึกษา	$\overline{x}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ ปริญญาโท
6. การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือรายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ	≤ ม.6หรือ ปวช.	2.86	-	.43*	.61**	1.72**
				(.034)	(.001)	(.000)
	ปวส.หรือ อนุปริญญา	2.43		-	.19	1.29**
					(.317)	(.000)
	ปริญญาตรี	2.25			-	1.11**
						(.001)
	≥ปริญญาโท	1.14				-

ตาราง 21 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{x}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ ปริญญาโท
7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสาร การลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	≤ ม.6หรือ ปวช.	2.98	-	-.27	.71**	.60
				(.184)	(.000)	(.077)
	ปวส.หรือ อนุปริญญา	3.25		-	.98**	.87*
					(.000)	(.012)
	ปริญญาตรี	2.27			-	-.11
						(.748)
	≥ปริญญาโท	2.38				-
	ระดับการศึกษา	$\overline{x}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ ปริญญาโท
8. บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจอง อุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	≤ ม.6หรือ ปวช.	2.55	-	.36*	1.04**	1.50**
				(.019)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรือ อนุปริญญา	2.18		-	.68**	1.14**
					(.000)	(.000)
	ปริญญาตรี	1.50			-	.46
						(.070)
	≥ปริญญาโท	1.05				-
	ระดับการศึกษา	$\overline{x}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ ปริญญาโท
9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.01	-	-.09	.55**	1.06**
				(.675)	(.004)	(.003)
	ปวส.หรือ อนุปริญญา	3.10		-	.63**	1.15**
					(.001)	(.002)
	ปริญญาตรี	2.46			-	.51
						(.140)
	≥ปริญญาโท	1.95				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในรายข้อต่อไปนี้

1. **บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม 6 หรือ ปวช มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวสหรืออนุปริญญา และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000, .003, และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .012 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002

2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือการทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่าง ๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม 6 หรือ ปวช มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 และ แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท หรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .018

3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competency

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม 6 หรือ ปวช มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา และ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .035 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าSig เท่ากับ .04

4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่าง ๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพ เครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม 6 หรือ ปวช มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษา ปวส มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษา ปริญญา

ตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .046

5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail**) ภายในองค์กร**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม 6 หรือ ปวช มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .006 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษา ปวส หรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .017 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .000

6. การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online**) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (**memo online**),** Online approval **หรือ รายการขออนุมัติต่าง ๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม 6 หรือ ปวช มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับการศึกษา ปวส หรือ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าSig เท่ากับ .034 และ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .001 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .001

7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่าง ๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม 6 หรือ ปวช มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .000 และ แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท หรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าSig เท่ากับ .012

8. บริการจองต่าง ๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม 6 หรือ ปวช มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าSig เท่ากับ .019 และ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .000

9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), **การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่าง ๆ**, **การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย** (Server)

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม 6 หรือ ปวช มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .004 และ .003 ตามลำดับพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าSig เท่ากับ .001 และ .002 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 **พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตจำแนกตามอายุงาน

การใช้บริการบนอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
1. บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	86.545	21.636	12.296**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	649.295	1.760		
	รวม	373	735.840			
2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูล กฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	78.426	19.607	13.834**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	522.986	1.417		
	รวม	373	601.412			
3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competence	ระหว่างกลุ่ม	4	22.418	5.604	4.799**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	430.951	1.168		
	รวม	373	453.369			
4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	ระหว่างกลุ่ม	4	140.635	35.159	19.224**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	674.865	1.829		
	รวม	373	815.500			
5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	40.321	10.080	5.364**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	693.499	1.879		
	รวม	373	733.821			
6. การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ	ระหว่างกลุ่ม	4	95.862	23.965	12.659**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	698.547	1.893		
	รวม	373	794.409			
7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	4	117.885	29.471	15.653**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	694.748	1.883		
	รวม	373	812.634			
8. บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	ระหว่างกลุ่ม	4	139.932	34.983	33.881**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	380.998	1.033		
	รวม	373	520.930			
9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	ระหว่างกลุ่ม	4	226.200	56.550	32.801**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	636.174	1.724		
	รวม	373	862.374			
รวมพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	4	69.794	17.449	23.135**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	278.305	.754		
	รวม	373	348.100			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าพฤติกรรมการใช้งานบริการอินทราเน็ตของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 อยู่ทุกข้อ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในรายด้านที่พบความแตกต่าง

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
1.บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	≤ 1 ปี	2.98	-	1.16** (.000)	1.64** (.000)	1.26** (.000)	.64** (.003)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	1.82		-	.48 (.082)	.11 (.677)	-.52* (.021)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	1.34			-	-.37 (.145)	-1.00** (.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	1.71				-	-.62** (.002)
	> 7 ปี	2.34					-
	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
2.บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ	≤ 1 ปี	3.27	-	.43 (.085)	.72** (.004)	1.14** (.000)	1.28** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	2.84		-	.29 (.242)	.72** (.002)	.85** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.55			-	.43 (.064)	.56** (.005)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.13				-	.13 (.449)
	> 7 ปี	1.99					-

ตาราง 23 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
3.บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competency	≤ 1 ปี	2.29	-	.69** (.002)	.89** (.000)	.69** (.001)	.50** (.005)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	1.60		-	.20 (.386)	.00 (.988)	-.20 (.281)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	1.40			-	-.20 (.340)	-.39* (.029)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	1.60				-	-.19 (.228)
	> 7 ปี	1.80					-
	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
4.บริการสารสนเทศเฉพาะด้านรายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	≤ 1 ปี	3.71	-	.53 (.059)	.90** (.001)	1.68** (.000)	1.64** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.18		-	.37 (.191)	1.15** (.000)	1.11** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.81			-	.78** (.003)	.74** (.001)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.03				-	-.04 (.847)
	> 7 ปี	2.07					-
	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
5.การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	≤ 1 ปี	4.29	-	-.51 (.075)	.10 (.722)	.55* (.038)	.42 (.061)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	4.80		-	.61* (.034)	1.05** (.000)	.93** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	4.19			-	.45 (.093)	.32 (.157)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	3.75				-	-.13 (.535)
	> 7 ปี	3.87					-
	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
6.การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ	≤ 1 ปี	3.56	-	.78** (.006)	1.12** (.000)	1.64** (.000)	1.40** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	2.78		-	.33 (.250)	.86** (.002)	.62** (.007)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.45			-	.53* (.048)	.29 (.203)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	1.92				-	-.24 (.243)
	> 7 ปี	2.16					-

ตาราง 23 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	≤ 1 ปี	3.65	-	.22 (.433)	.52 (.067)	1.00** (.000)	1.45** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.42		-	.29 (.304)	.77** (.004)	1.22** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.13			-	.48 (.072)	.93** (.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.65				-	.45* (.05)
	> 7 ปี	2.20					-
	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
8. บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	≤ 1 ปี	3.19	-	.81** (.000)	.80** (.000)	1.39** (.000)	1.77** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	2.38		-	-.01 (.980)	.58** (.003)	.96** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.38			-	.59** (.003)	.96** (.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	1.79				-	.37* (.08)
	> 7 ปี	1.42					-
	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
9.การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	≤ 1 ปี	3.92	-	.05 (.854)	.79** (.004)	1.09** (.000)	1.92** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.87		-	.74** (.007)	1.04** (.000)	1.87** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.13			-	.30 (.233)	1.13** (.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.83				-	.83** (.000)
	> 7 ปี	1.99					-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในรายข้อต่อไปนี้

1 **บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 1ปี จนถึง 3ปี, มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 .000 .000 และ .003 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .021 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002

2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือการทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่าง ๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี, มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004 .000 และ .000 ตามลำดับ
พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .005

3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competency

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงาน บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 1ปี จนถึง 3 ปี, มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 .000 .001 และ .005 ตามลำดับ พนักงาน บริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี, มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .029

4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่าง ๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี, มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 จนถึง 3 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี, มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .001

5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail**) ภายในองค์กร**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .038 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี, อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .034 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี และ มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ

6. การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online**) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (**memo online**), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่าง ๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี, มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี, มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และ มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .006 .000 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 และ .007 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .048

7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่าง ๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าว

แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .05

8. บริการจองต่าง ๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 ปีจนถึง 3 ปี, มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี, มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 ทั้งหมด

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 จนถึง 3 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .000 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .08

9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), **การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่าง ๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย** (Server)

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี, มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004 .000 และ .000 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี, มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี และมากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .007 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 3ปี จนถึง 5ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีอายุงาน มากกว่า 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

การใช้บริการบนอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
1. บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	37.742	12.581	6.668**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	698.098	1.887		
	รวม	373	735.840			
2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูล กฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	15.167	5.056	3.191*	.024
	ภายในกลุ่ม	370	586.244	1.584		
	รวม	373	601.412			
3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competence	ระหว่างกลุ่ม	3	43.402	14.467	13.057**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	409.967	1.108		
	รวม	373	453.369			
4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	21.397	7.132	3.323*	.020
	ภายในกลุ่ม	370	794.103	2.146		
		373	815.500			
5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	32.930	10.977	5.795**	.001
	ภายในกลุ่ม	370	700.891	1.894		
	รวม	373	733.821			
6. การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ	ระหว่างกลุ่ม	3	15.140	5.047	2.396	.068
	ภายในกลุ่ม	370	779.269	2.106		
	รวม	373	794.409			
7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	3	67.016	22.339	11.085**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	745.617	2.015		
	รวม	373	812.634			
8. บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	ระหว่างกลุ่ม	3	38.531	12.844	9.851**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	482.400	1.304		
	รวม	373	520.930			
9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	ระหว่างกลุ่ม	3	60.366	20.122	9.283**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	802.008	2.168		
	รวม	373	862.374			
รวมพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3	10.766	3.589	3.936**	.009
	ภายในกลุ่ม	370	337.334	.912		
	รวม	373	348.100			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้งานอินทราเน็ตของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .01ในข้อที่ 1, ข้อที่ 3, ข้อที่ 5, ข้อที่ 7 , ข้อที่ 8 และ ข้อที่ 9 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตในข้อดังกล่าวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .05 ในข้อที่ 2, และ ข้อที่ 4 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตในข้อดังกล่าวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 ในข้อที่ 6 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตในข้อที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\overline{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
1.บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน	พนักงานทั่วไป	2.40	-	.73**	.17	.45
				(.000)	(.405)	(.184)
	ผู้เชี่ยวชาญ	1.67		-	-.56**	-.27
					(.009)	(.431)
	หัวหน้างาน	2.23			-	.29
						(.434)
	ผู้จัดการ	1.94				-
	ระดับตำแหน่งงาน	$\overline{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
2.บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูล กฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ	พนักงานทั่วไป	2.46	-	.02	.35	.79*
				(.892)	(.055)	(.011)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.44		-	.33	.77*
					(.094)	(.016)
	หัวหน้างาน	2.11			-	.44
						(.189)
	ผู้จัดการ	1.67				-

ตาราง 25 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\overline{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
3.บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competency	พนักงานทั่วไป	2.11	-	.72** (.000)	.58** (.000)	.72** (.006)
	ผู้เชี่ยวชาญ	1.38		-	-.14 (.397)	.00 (.985)
	หัวหน้างาน	1.52			-	.13 (.42)
	ผู้จัดการ	1.39				-
	ระดับตำแหน่งงาน	$\overline{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
4.บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพ เครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต	พนักงานทั่วไป	2.51	-	-.27 (.129)	.42 (.051)	.34 (.346)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.78		-	.68** (.003)	.61 (.102)
	หัวหน้างาน	2.09			-	-.07 (.849)
	ผู้จัดการ	2.17				-
	ระดับตำแหน่งงาน	$\overline{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
5.การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร	พนักงานทั่วไป	3.83	-	-.59** (.000)	-.40* (.043)	.38 (.262)
	ผู้เชี่ยวชาญ	4.42		-	.19 (.379)	.98** (.006)
	หัวหน้างาน	4.23			-	.79* (.033)
	ผู้จัดการ	3.44				-
	ระดับตำแหน่งงาน	$\overline{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
7.การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์	พนักงานทั่วไป	2.59	-	-.73** (.000)	.32 (.126)	.65 (.066)
	ผู้เชี่ยวชาญ	3.32		-	1.04** (.000)	1.38** (.000)
	หัวหน้างาน	2.28			-	.33 (.380)
	ผู้จัดการ	1.94				-

ตาราง 25 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\overline{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
8.บริการจองต่างๆเช่นเบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ	พนักงานทั่วไป	2.10	-	-.04 (.759)	.72** (.000)	.88** (.002)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.14		-	.76** (.000)	.92** (.002)
	หัวหน้างาน	1.38			-	.16 (.594)
	ผู้จัดการ	1.22				-
	ระดับตำแหน่งงาน	$\overline{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
9.การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)	พนักงานทั่วไป	2.69	-	-.55** (.002)	.32 (.130)	1.08** (.003)
	ผู้เชี่ยวชาญ	3.24		-	.87** (.000)	1.63** (.000)
	หัวหน้างาน	2.37			-	.76 (.054)
	ผู้จัดการ	1.61				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในรายข้อต่อไปนี้

1 **บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญมีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .009

2. บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือการทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่าง ๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์ มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .011

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญมีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .016

3. บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competency

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน และระดับผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 .000 และ .006 ตามลำดับ

4. บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่าง ๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003

5. การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail**) ภายในองค์กร**

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระดับหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .043

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญมีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .006

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานหัวหน้างานมีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .033

7. การใช้ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่าง ๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญมีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

8. บริการจองต่าง ๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .002 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญมีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .002 ตามลำดับ

9. การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), **การดาวน์โหลดข้อมูล หรือ ภาพต่าง ๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย** (Server)

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ และระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 และ .003 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญมีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ระดับตำแหน่งงาน ในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 **พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตแตกต่างกัน** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตจำแนกตามเพศ

ปัญหาการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต	เพศ	t – test for Equality of Means $\overline{x}$	S.D	t	df	p
1. ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	หญิง	2.77	1.56	7.912**	372	.000
	ชาย	1.64	.96			
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า หรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆ	หญิง	3.58	1.11	11.767**	372	.000
	ชาย	2.25	1.00			
3. เข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	หญิง	2.60	.96	10.555**	372	.000
	ชาย	1.57	.87			
4. บริการสารสนเทศหรือข้อมูลขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุงล้าสมัย	หญิง	3.21	1.11	7.803**	372	.000
	ชาย	2.35	.91			
5. การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	หญิง	3.35	1.09	9.743**	372	.000
	ชาย	2.31	.89			
6. บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	หญิง	3.34	1.06	8.110**	372	.000
	ชาย	2.45	1.00			
7. บริการสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ศึกษาหรือเข้าใจยาก	หญิง	2.88	1.23	7.370**	372	.000
	ชาย	2.02	.89			
8. รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	หญิง	2.88	1.10	8.188**	372	.000
	ชาย	1.98	.95			
9. ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้งข่าวสาร บริการจอง หรือบริการอื่น ๆ ของบริษัท เป็นบางครั้ง	หญิง	2.43	.96	8.141**	372	.000
	ชาย	1.63	.89			
10. ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	หญิง	2.63	1.03	7.931**	372	.000
	ชาย	1.81	.88			
11. ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล	หญิง	3.35	1.08	8.195**	372	.000
	ชาย	2.46	.95			
12. การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	หญิง	3.11	1.10	8.751**	372	.000
	ชาย	2.18	.83			
13. ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	หญิง	3.58	1.07	9.073**	372	.000
	ชาย	2.56	1.06			
14. ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	หญิง	3.72	1.01	9.409**	372	.000
	ชาย	2.68	1.10			
15. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค/คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	หญิง	3.51	1.06	8.702**	372	.000
	ชาย	2.53	1.09			
รวมปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	หญิง	3.13	.85	11.413**	372	.000
	ชาย	2.16	.72			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต โดยใช้สถิติ t-test เมื่อกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีเพศแตกต่างกันมีปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ในทุกๆข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันในทุกๆข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 2.2 **พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตแตกต่างกัน** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตจำแนกตามอายุ

ปัญหาการใช้บริการบนเครือข่ายอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
1.ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเองทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	ระหว่างกลุ่ม	5	254.473	50.895	34.364**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	545.024	1.481		
	รวม	373	799.497			
2.อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า หรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆ	ระหว่างกลุ่ม	5	187.952	37.590	35.023**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	394.978	1.073		
	รวม	373	582.930			
3.เข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	5	119.809	23.962	30.228**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	291.713	.793		
	รวม	373	411.521			
4.บริการสารสนเทศหรือข้อมูลขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย	ระหว่างกลุ่ม	5	168.267	33.653	41.515**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	298.313	.811		
	รวม	373	466.580			
5.การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	ระหว่างกลุ่ม	5	174.895	34.979	42.369**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	303.811	.826		
	รวม	373	478.706			
6.บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	175.235	35.047	43.474**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	296.668	.806		
	รวม	373	471.904			
7.บริการสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ศึกษาหรือเข้าใจยาก	ระหว่างกลุ่ม	5	198.478	39.696	44.764**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	326.337	.887		
	รวม	373	524.816			
8.รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	5	215.260	43.052	60.930**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	260.024	.707		
	รวม	373	475.283			
9.ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้งข่าวสาร บริการจอง หรือบริการอื่น ๆ ของบริษัทเป็นบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	5	133.041	26.608	39.765**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	246.243	.669		
	รวม	373	379.283			
10.ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	5	151.487	30.297	42.593**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	261.765	.711		
	รวม	373	413.251			

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการบนเครือข่ายอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
11.ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5	191.580	38.316	51.011**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	276.420	.751		
	รวม	373	468.00			
12. การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	5	183.188	36.638	50.277**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	268.170	.729		
	รวม	373	451.358			
13. ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	5	174.331	34.866	37.958**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	338.022	.919		
	รวม	373	512.353			
14.ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	5	175.154	35.031	39.439**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	326.867	.888		
	รวม	373	502.021			
15.ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค/คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	5	161.095	32.219	33.565**	.000
	ภายในกลุ่ม	368	353.247	.960		
	รวม	373	514.342			
	ระหว่างกลุ่ม	5	172.141	34.428	83.540**	.000
รวมปัญหาการใช้บริการบนเครือข่ายอินทราเน็ต	ภายในกลุ่ม	368	151.658	.412		
	รวม	373	323.799			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้งานบริการอินทราเน็ตของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 อยู่ทุกข้อ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
1.ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	≤ 21	4.83	-	2.10** (.000)	2.33** (.000)	3.06** (.000)	3.17** (.000)	3.69** (.000)
	22 - 26	2.73		-	.22 (.213)	.96** (.000)	1.07** (.000)	1.58** (.000)
	27 – 31	2.51			-	.73** (.000)	.85** (.000)	1.36** (.000)
	32 – 36	1.77				-	.11 (.608)	.62* (.020)
	37 – 41	1.66					-	.51 (.083)
	≥ 42	1.15						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .02

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
2.อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้าหรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆ	≤ 21	4.88	-	1.30** (.000)	1.72** (.000)	2.16** (.000)	2.41** (.000)	3.28** (.000)
	22 - 26	3.58		-	.42** (.006)	.86** (.000)	1.11** (.000)	1.98** (.000)
	27 – 31	3.15			-	.43** (.004)	.68** (.000)	1.56** (.000)
	32 – 36	2.72				-	.25 (.180)	1.12** (.000)
	37 – 41	2.47					-	.88** (.001)
	≥ 42	1.59						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .006, .000, .000, .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004, .000, .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
3.เข้าหน้าเว็บเพจต่างๆขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	≤ 21	3.79	-	1.33** (.000)	1.45** (.000)	1.81** (.000)	2.26** (.000)	2.57** (.000)
	22 - 26	2.46		-	.12 (.381)	.48** (.000)	.93** (.000)	1.24** (.000)
	27 – 31	2.34			-	.37** (.005)	.81** (.000)	1.12** (.000)
	32 – 36	1.98				-	.45** (.005)	.76** (.000)
	37 – 41	1.53					-	.31 (.151)
	≥ 42	1.22						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .005, .000, .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .005 และ .000 ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
4.บริการสารสนเทศหรือข้อมูลขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย	≤ 21	4.83	-	1.62** (.000)	1.92** (.000)	2.12** (.000)	2.68** (.000)	3.17** (.000)
	22 - 26	3.21		-	.30* (.024)	.49** (.000)	1.06** (.000)	1.55** (.000)
	27 – 31	2.91			-	.19 (.142)	.76** (.000)	1.24** (.000)
	32 – 36	2.72				-	.57** (.000)	1.05** (.000)
	37 – 41	2.15					-	.48* (.027)
	≥ 42	1.67						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 27 – 31 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .024 และแตกต่างกับอายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .027

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
5.การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้าใช้เวลาค่อนข้างนาน	≤ 21	4.88	-	1.57** (.000)	1.89** (.000)	2.09** (.000)	2.58** (.000)	3.32** (.000)
	22 - 26	3.31		-	.32* (.019)	.52** (.000)	1.01** (.000)	1.75** (.000)
	27 – 31	2.99			-	.21 (.116)	.69** (.000)	1.43** (.000)
	32 – 36	2.78				-	.48** (.003)	1.23** (.000)
	37 – 41	2.30					-	.74** (.001)
	≥ 42	1.56						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 27 – 31 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .019 และแตกต่างกับอายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
6.บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	≤ 21	4.83	-	1.47** (.000)	1.76** (.000)	2.04** (.000)	2.43** (.000)	3.35** (.000)
	22 - 26	3.36		-	.29* (.027)	.57** (.000)	.96** (.000)	1.88** (.000)
	27 – 31	3.07			-	.28* (.034)	.67** (.000)	1.59** (.000)
	32 – 36	2.79				-	.39* (.016)	1.31** (.000)
	37 – 41	2.40					-	.92** (.000)
	≥ 42	1.48						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 27 – 31 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .027 และแตกต่างกับอายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .034 และแตกต่างกับอายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .016 และแตกต่างกับอายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
7.บริการสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ศึกษาหรือเข้าใจยาก	≤ 21	4.83	-	2.01** (.000)	2.28** (.000)	2.51** (.000)	2.79** (.000)	3.65** (.000)
	22 - 26	2.82		-	.27 (.055)	.50** (.001)	.78** (.000)	1.64** (.000)
	27 – 31	2.56			-	.23 (.093)	.51** (.002)	1.37** (.000)
	32 – 36	2.33				-	.28 (.094)	1.14** (.000)
	37 – 41	2.04					-	.86** (.000)
	≥ 42	1.19						-

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001, .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
8. รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	≤ 21	4.71	-	1.81** (.000)	2.04** (.000)	2.44** (.000)	2.98** (.000)	3.56** (.000)
	22 - 26	2.89		-	.23 (.068)	.62** (.000)	1.17** (.000)	1.75** (.000)
	27 – 31	2.67			-	.39** (.001)	.94** (.000)	1.52** (.000)
	32 – 36	2.27				-	.55** (.000)	1.12** (.000)
	37 – 41	1.72					-	.58** (.005)
	≥ 42	1.15						-

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .000 และ .000 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .005

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
9. ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้งข่าวสาร บริการจอง หรือบริการอื่น ๆ ของบริษัท เป็นบางครั้ง	≤ 21	3.71	-	1.20** (.000)	1.47** (.000)	1.86** (.000)	2.30** (.000)	2.60** (.000)
	22 - 26	2.51		-	.26* (.030)	.66** (.000)	1.10** (.000)	1.39** (.000)
	27 – 31	2.24			-	.39** (.001)	.84** (.000)	1.13** (.000)
	32 – 36	1.85				-	.44** (.003)	.74** (.000)
	37 – 41	1.40					-	.29 (.139)
	≥ 42	1.11						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 27 – 31 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .03 และแตกต่างกับอายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .000 ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
10. ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	≤ 21	4.21	-	1.68** (.000)	1.82** (.000)	1.99** (.000)	2.63** (.000)	3.02** (.000)
	22 - 26	2.53		-	.15 (.244)	.31* (.014)	.95** (.000)	1.34** (.000)
	27 – 31	2.38			-	.17 (.174)	.81** (.000)	1.20** (.000)
	32 – 36	2.22				-	.64** (.000)	1.03** (.000)
	37 – 41	1.57					-	.39 (.057)
	≥ 42	1.19						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .014 .000 .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
11. ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล	≤ 21	4.83	-	1.35** (.000)	1.76** (.000)	2.03** (.000)	2.51** (.000)	3.39** (.000)
	22 - 26	3.48		-	.41** (.001)	.68** (.000)	1.16** (.000)	2.04** (.000)
	27 – 31	3.07			-	.27* (.034)	.75** (.000)	1.63** (.000)
	32 – 36	2.80				-	.49** (.002)	1.36** (.000)
	37 – 41	2.32					-	.87** (.000)
	≥ 42	1.44						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .000 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .034 และแตกต่างกับอายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
12. การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	≤ 21	4.83	-	1.75** (.000)	2.06** (.000)	2.29** (.000)	2.68** (.000)	3.43** (.000)
	22 - 26	3.08		-	.30* (.016)	.54** (.000)	.93** (.000)	1.67** (.000)
	27 – 31	2.78			-	.23 (.059)	.63** (.000)	1.37** (.000)
	32 – 36	2.54				-	.39* (.01)	1.14** (.000)
	37 – 41	2.15					-	.74** (.000)
	≥ 42	1.41						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 27 – 31 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .016 และแตกต่างกับอายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .01และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
13. ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	≤ 21	4.88	-	1.43** (.000)	1.48** (.000)	1.84** (.000)	2.26** (.000)	3.39** (.000)
	22 - 26	3.45		-	.05 (.708)	.41** (.004)	.83** (.000)	1.97** (.000)
	27 – 31	3.39			-	.36* (.01)	.78** (.000)	1.91** (.000)
	32 – 36	3.03				-	.42* (.016)	1.55** (.000)
	37 – 41	2.62					-	1.14** (.000)
	≥ 42	1.48						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .01 .00 และ .00 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .016 และ แตกต่างกับอายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
14. ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	≤ 21	4.88	-	1.24** (.000)	1.39** (.000)	1.63** (.000)	2.17** (.000)	3.36** (.000)
	22 - 26	3.64		-	.15 (.281)	.39** (.007)	.93** (.000)	2.12** (.000)
	27 – 31	3.48			-	.23 (.086)	.78** (.000)	1.97** (.000)
	32 – 36	3.25				-	.55** (.001)	1.73** (.000)
	37 – 41	2.70					-	1.18** (.000)
	≥ 42	1.52						-

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .007 .000 และ .000 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุ	$\overline{X}$	≤ 21	22 - 26	27 – 31	32 – 36	37 – 41	≥ 42
15. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค/คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	≤ 21	4.83	-	1.45** (.000)	1.56** (.000)	1.79** (.000)	2.34** (.000)	3.24** (.000)
	22 - 26	3.39		-	.12	.34* (.020)	.90** (.000)	1.80** (.000)
	27 – 31	3.27			-	.23	.78** (.000)	1.68** (.000)
	32 – 36	3.04				-	.55** (.002)	1.45** (.000)
	37 – 41	2.49					-	.90** (.000)
	≥ 42	1.59						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มี อายุ 22 – 26 ปี, 27 – 31 ปี, 32 – 36 ปี, 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 22 – 26 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 32 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .02 และแตกต่างกับอายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 27 – 31 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 32 – 36 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุ 37 – 41 ปี และ มากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุ 37 – 41 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

สมติฐานข้อที่ 2.3 **พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตแตกต่างกัน** สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 43 แสดงปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
1. ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	213.643	71.214	44.976**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	585.854	1.583		
	รวม	373	799.497			
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า หรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	172.628	57.543	51.891**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	410.302	1.109		
	รวม	373	582.930			
3. เข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	110.946	36.982	45.524**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	300.575	.812		
	รวม	373	411.521			
4. บริการสารสนเทศหรือข้อมูลขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุงล้าสมัย	ระหว่างกลุ่ม	3	105.427	35.142	36.003**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	361.153	.976		
	รวม	373	466.580			
5. การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	ระหว่างกลุ่ม	3	129.447	43.149	45.711**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	349.259	.944		
	รวม	373	478.706			
6. บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	131.612	43.871	47.701**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	340.292	.920		
	รวม	373	471.904			
7. บริการสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ศึกษาหรือเข้าใจยาก	ระหว่างกลุ่ม	3	127.356	42.452	39.519**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	397.459	1.074		
	รวม	373	524.816			
8. รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	130.543	43.514	46.703**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	344.740	.932		
	รวม	373	475.283			
9. ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้งข่าวสาร บริการจอง หรือบริการอื่น ๆ ของบริษัท เป็นบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	100.349	33.450	44.370**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	278.935	.754		
	รวม	373	379.283			
10. ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	121.259	40.420	51.218**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	291.993	.789		
	รวม	373	413.251			
11. ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	162.002	54.001	65.295**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	305.998	.827		
	รวม	373	468.000			
12. การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	3	141.726	47.242	56.452**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	309.633	.837		
	รวม	373	451.358			
13. ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3	147.788	49.263	49.997**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	364.565	.985		
	รวม	373	512.353			
14. ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3	149.197	49.732	52.153**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	352.824	.954		
	รวม	373	502.021			

ตาราง 43 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
15. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค/คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	3	145.510	48.503	48.657**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	368.832			
	รวม	373	514.342			
รวมปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3	132.397	44.132	85.312**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	191.402	.517		
	รวม	373	323.799			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง43ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้งานบริการอินทราเน็ตของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 อยู่ทุกข้อ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆ ข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

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

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
1. ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเองทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.21	-	.47**	1.59**	2.21**
				(.008)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	2.74		-	1.12**	1.74**
					(.000)	(.000)
	ปริญญาตรี	1.62			-	.62*
						(.035)
	≥ปริญญาโท	1.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวส หรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .008 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .035

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า หรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆ	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.90	-	.69**	1.30**	2.56**
				(.000)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.21		-	.61**	1.87**
					(.000)	(.000)
	ปริญญาตรี	2.60			-	1.27**
						(.000)
	≥ปริญญาโท	1.33				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
3. เข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	≤ ม.6หรือ ปวช.	2.97	-	1.09**	.99**	1.97**
				(.000)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรือ อนุปริญญา	1.88		-	-.11	.88**
					(.371)	(.000)
	ปริญญาตรี	1.99			-	.99**
						(.000)
	≥ปริญญาโท	1.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
4. บริการสารสนเทศหรือข้อมูลขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.49	-	.46**	.96**	2.06**
				(.001)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรือ อนุปริญญา	3.03		-	.50**	1.60**
					(.000)	(.000)
	ปริญญาตรี	2.53			-	1.10**
						(.000)
	≥ปริญญาโท	1.43				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับ

การศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
5. การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.56	-	.36** (.009)	.96** (.000)	2.37** (.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.20		-	.60** (.000)	2.01** (.000)
	ปริญญาตรี	2.59			-	1.40** (.000)
	≥ปริญญาโท	1.19				-

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .009 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
6. บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.64	-	.43**	1.02**	2.35**
				(.002)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.21		-	.59**	1.92**
					(.000)	(.000)
	ปริญญาตรี	2.62			-	1.34**
						(.000)
	≥ปริญญาโท	1.29				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 50 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
7. บริการสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ศึกษาหรือเข้าใจยาก	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.22	-	.47**	1.07**	2.22**
				(.001)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	2.75		-	.60**	1.75**
					(.000)	(.000)
	ปริญตรี	2.15			-	1.15**
						(.000)
	≥ปริญญาโท	1.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig

เท่ากับ .001 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6หรือปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
8.รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.26	-	.62**	1.12**	2.26**
				(.000)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	2.64		-	.50**	1.64**
					(.000)	(.000)
	ปริญญาตรี	2.14			-	1.14**
						(.000)
	≥ปริญญาโท	1.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
9. ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้งข่าวสาร บริการจอง หรือบริการอื่น ๆ ของบริษัท เป็นบางครั้ง	≤ ม.6หรือ ปวช.	2.84	-	.79**	1.06**	1.84**
				(.000)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	2.05		-	.27*	1.05**
					(.019)	(.000)
	ปริญญาตรี	1.78			-	.78**
						(.000)
	≥ปริญญาโท	1.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .019 และ แตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 53 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
10. ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.11	-	.92**	1.14**	2.06**
				(.000)	(.000)	(.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	2.20		-	.22	1.15**
					(.059)	(.000)
	ปริญญาตรี	1.97			-	.93**
						(.000)
	≥ปริญญาโท	1.05				-

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 54 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
11. ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.78	-	.60** (.000)	1.18** (.000)	2.59** (.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.17		-	.58** (.000)	1.98** (.000)
	ปริญญาตรี	2.59			-	1.40** (.000)
	≥ปริญญาโท	1.19				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
12. การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.46	-	.50** (.000)	1.14** (.000)	2.32** (.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	2.97		-	.65** (.000)	1.82** (.000)
	ปริญญาตรี	2.32			-	1.18** (.000)
	≥ปริญญาโท	1.14				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 56 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
13. ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.89	-	.62** (.000)	1.01** (.000)	2.65** (.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.27		-	.39** (.003)	2.03** (.000)
	ปริญญาตรี	2.88			-	1.64** (.000)
	≥ปริญญาโท	1.24				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับ

การศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .000 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 57 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
14. ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.95	-	.52** (.000)	.88** (.000)	2.76** (.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.43		-	.36** (.005)	2.24** (.000)
	ปริญญาตรี	3.07			-	1.88** (.000)
	≥ปริญญาโท	1.19				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .005 และ .000 ตามลำดับพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 58 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	≤ ม.6 หรือ ปวช.	ปวส.หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	≥ปริญญาโท
15. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค/คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	≤ ม.6หรือ ปวช.	3.82	-	.65** (.000)	.95** (.000)	2.68** (.000)
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.17		-	.30* (.021)	2.03** (.000)
	ปริญญาตรี	2.87			-	1.73** (.000)
	≥ปริญญาโท	1.14				-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า หรือเทียบเท่า ม6 หรือ ปวช มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษา ปวสหรืออนุปริญญา มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .021 และ แตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 59 ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตจำแนกตามอายุงาน

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
1. ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	ระหว่างกลุ่ม	4	198.438	49.610	30.456**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	601.059	1.629		
	รวม	373	799.497			
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า หรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อย ๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	119.366	29.841	23.754**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	463.565	1.256		
	รวม	373	582.930			
3. เข้าหน้าเว็บเพจต่าง ๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	62.812	15.703	16.617**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	348.709	.945		
	รวม	373	411.521			
4. บริการสารสนเทศหรือข้อมูลขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย	ระหว่างกลุ่ม	4	124.364	31.091	33.524**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	342.216	.927		
	รวม	373	466.580			
5. การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	ระหว่างกลุ่ม	4	109.611	27.403	27.396**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	369.095	1.000		
	รวม	373	478.706			
6. บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	99.979	24.995	24.798**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	371.925	1.008		
	รวม	373	471.904			
7. บริการสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ศึกษาหรือเข้าใจยาก	ระหว่างกลุ่ม	4	133.978	33.495	31.623**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	390.837	1.059		
	รวม	373	524.816			
8. รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	113.535	28.384	28.953**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	361.748	.980		
	รวม	373	475.283			
9. ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้งข่าวสาร บริการจอง หรือบริการอื่น ๆ ของบริษัท เป็นบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	57.076	14.269	16.341**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	322.208	.873		
	รวม	373	379.283			
10. ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	52.737	13.184	13.495**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	360.514	.977		
	รวม	373	413.251			
11. ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4	114.391	28.598	29.842**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	353.609	.958		
	รวม	373	468.000			

ตาราง 59 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
12. การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	4	95.618	23.904	24.795**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	355.741	.964		
	รวม	373	451.358			
13. ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	4	60.533	15.133	12.359**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	451.820	1.224		
	รวม	373	512.353			
14. ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	4	61.145	15.286	12.794**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	440.877	1.195		
	รวม	373	502.021			
15. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค/คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	4	63.394	15.848	12.968**	.000
	ภายในกลุ่ม	369	450.949	1.222		
	รวม	373	514.342			
	ระหว่างกลุ่ม	4	89.035	22.259	34.986**	.000
รวมปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ภายในกลุ่ม	369	234.764	.636		
	รวม	373	323.799			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 59 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุงาน แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าปัญหาในการใช้งานบริการอินทราเน็ตของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 อยู่ทุกข้อ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ

ตาราง 60 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
1. ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	≤ 1 ปี	3.83	-	.77** (.004)	1.34** (.000)	1.72** (.000)	2.10** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.07		-	.58* (.031)	.96** (.000)	1.34** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.49			-	.38 (.125)	.76** (.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.11				-	.38* (.044)
	> 7 ปี	1.73					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี, อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004 .000 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .031 และแตกต่างกับอายุงานมากกว่า 5 ปีจนถึง 7 ปี, อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .044

ตาราง 61 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้าหรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆ	≤ 1 ปี	4.25	-	.67**	1.02**	1.41**	1.64**
				(.004)	(.000)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.58		-	.34	.74**	.97**
					(.142)	(.001)	(.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.23			-	.39	.63**
						(.070)	(.001)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.84				-	.23
							(.159)
	> 7 ปี	2.61					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี, อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004 .000 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001

ตาราง 62 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
3. เข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	≤ 1 ปี	3.17	-	1.06**	1.38**	1.36**	.98**
				(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	2.11		-	.32	.30	-.08
					(.111)	(.113)	(.641)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	1.79			-	-.02	-.40*
						(.905)	(.013)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	1.81				-	-.38**
							(.009)
	> 7 ปี	2.19					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี, อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .013 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .009

ตาราง 63 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
4. บริการสารสนเทศหรือข้อมูลขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย	≤ 1 ปี	3.96	-	.31	.92**	1.47**	1.51**
				(.117)	(.000)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.64		-	.60**	1.15**	1.19**
					(.003)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.04			-	.55**	.59**
						(.003)	(.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.49				-	.04
							(.769)
	> 7 ปี	2.45					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 .000 .000 ตามลำดับพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 .000 ตามลำดับ

ตาราง 64 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\overline{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
5. การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	≤ 1 ปี	4.04	-	.46* (.026)	.98** (.000)	1.49** (.000)	1.47** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.58		-	.51* (.014)	1.02** (.000)	1.00** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.06			-	.51** (.009)	.49** (.003)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.56				-	-.02 (.905)
	> 7 ปี	2.57					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .026 และแตกต่างกับ อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .014 และแตกต่างกับอายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .009 .003 ตามลำดับ

ตาราง 65 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\overline{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
6. บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	≤ 1 ปี	3.96	-	.27 (.197)	.83** (.000)	1.32** (.000)	1.34** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.69		-	.56** (.008)	1.05** (.000)	1.07** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.13			-	.49* (.011)	.51** (.002)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.63				-	.02 (.888)
	> 7 ปี	2.61					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, และอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .008, .000, และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .011 และแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002

ตาราง 66 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
7. บริการสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ศึกษาหรือเข้าใจยาก	≤ 1 ปี	3.79	-	.64**	1.05**	1.63**	1.67**
				(.003)	(.000)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.16		-	.41	1.00**	1.04**
					(.056)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.74			-	.59**	.63**
						(.003)	(.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.16				-	.04
							(.783)
	> 7 ปี	2.12					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี, อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 .000 .000 และ .000 ตามลำดับพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, และอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 .000 ตามลำดับ

ตาราง 67 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
8. รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	≤ 1 ปี	3.65	-	.58**	.86**	1.38**	1.56**
				(.005)	(.000)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.07		-	.28	.80**	.98**
					(.177)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.79			-	.52**	.70**
						(.007)	(.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.27				-	.18
							(.213)
	> 7 ปี	2.09					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี, อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .005 .000 .000 และ .000 ตามลำดับพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, และอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .007 .000 ตามลำดับ

ตาราง 68 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
	≤ 1 ปี	3.04	-	.69**	.98**	1.25**	1.12**
				(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
9. ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้งข่าวสาร บริการจองหรือบริการอื่น ๆ ของบริษัท เป็นบางครั้ง	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	2.36		-	.29	.56**	.44**
					(.135)	(.002)	(.005)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.06			-	.27	.15
						(.134)	(.344)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	1.79				-	-.12
							(.367)
	> 7 ปี	1.92					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี, อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, อายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002, และ .005 ตามลำดับ

ตาราง 69 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
10. ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	≤ 1 ปี	3.25	-	.87**	.97**	1.14**	1.15**
				(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	2.38		-	.10	.27	.28
					(.624)	(.168)	(.094)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.28			-	.17	.18
						(.386)	(.277)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.11				-	.01
							(.936)
	> 7 ปี	2.10					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี, อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 70 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{X}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
11. ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล	≤ 1 ปี	4.10	-	.53*	.85**	1.33**	1.55**
				(.010)	(.000)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.58		-	.32	.80**	1.03**
					(.115)	(.000)	(.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.26			-	.48*	.71**
						(.012)	(.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.78				-	.23
							(.115)
	> 7 ปี	2.55					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .01 และแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า3 จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, และอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .012 และแตกต่างกับอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 71 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
12. การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	≤ 1 ปี	3.77	-	.48* (.019)	.86** (.000)	1.25** (.000)	1.43** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.29		-	.37 (.069)	.77** (.000)	.94** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	2.91			-	.39* (.039)	.57** (.000)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.52				-	.18 (.217)
	> 7 ปี	2.35					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .019 และแตกต่างกับ อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปีอายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1ปี จนถึง 3ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, และอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มีค่า Sig เท่ากับ .039 และแตกต่างกับและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 72 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
13. ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	≤ 1 ปี	4.02	-	.40 (.083)	.79** (.001)	1.15** (.000)	1.10** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.62		-	.39 (.093)	.75** (.001)	.70** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.23			-	.36 (.091)	.32 (.084)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.87				-	-.05 (.782)
	> 7 ปี	2.92					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, และอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .000 ตามลำดับ

ตาราง 73 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
14. ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	≤ 1 ปี	4.19	-	.45* (.046)	.91** (.000)	1.24** (.000)	1.09** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.73		-	.46* (.046)	.78** (.000)	.64** (.001)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.28			-	.32 (.125)	.18 (.310)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.95				-	-.14 (.381)
	> 7 ปี	3.09					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .046 และแตกต่างกับ อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี,อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .046 และแตกต่างกับอายุงาน มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, และอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 .001 ตามลำดับ

ตาราง 74 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	อายุงาน	$\bar{x}$	≤ 1 ปี	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	> 7 ปี
15. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค/ คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	≤ 1 ปี	4.00	-	.40 (.082)	.94** (.000)	1.08** (.000)	1.16** (.000)
	มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี	3.60		-	.54* (.021)	.68** (.002)	.76** (.000)
	มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี	3.06			-	.14 (.502)	.22 (.224)
	มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี	2.92				-	.08 (.630)
	> 7 ปี	2.84					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี อายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี, อายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปีและอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี อายุงานมากกว่า 1ปี จนถึง 3ปี มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .021 และแตกต่างกับอายุงานมากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี, และอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .002 .000 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตาราง 75 แสดงปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
1. ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	115.600	38.533	20.847**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	683.897	1.848		
	รวม	373	799.497			
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า หรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	92.481	30.827	23.256**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	490.450	1.326		
	รวม	373	582.930			
3. เข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	77.907	25.969	28.801**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	333.615	.902		
	รวม	373	411.521			
4. บริการสารสนเทศหรือข้อมูลขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย	ระหว่างกลุ่ม	3	26.863	8.954	7.535**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	439.718	1.188		
	รวม	373	466.580			
5. การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	ระหว่างกลุ่ม	3	53.973	17.991	15.673**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	424.733	1.148		
	รวม	373	478.706			
6. บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	34.814	11.605	9.823**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	437.090	1.181		
	รวม	373	471.904			
7. บริการสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ศึกษาหรือเข้าใจยาก	ระหว่างกลุ่ม	3	37.992	12.664	9.625**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	486.823	1.316		
	รวม	373	524.816			
8. รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	49.887	16.629	14.463**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	425.397	1.150		
	รวม	373	475.283			
9. ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้งข่าวสาร บริการจอง หรือบริการอื่นๆ ของบริษัท เป็นบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	51.979	17.326	19.586**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	327.304	.885		
	รวม	373	379.283			
10. ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	51.492	17.164	17.555**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	361.759	.978		
	รวม	373	413.251			
11. ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	69.772	23.257	21.609**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	398.228	1.076		
	รวม	373	468.000			
12. การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	3	68.117	22.706	21.921**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	383.242	1.036		
	รวม	373	451.358			
13. ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3	57.123	19.041	15.476**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	455.230	1.230		
	รวม	373	512.353			
14. ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3	69.528	23.176	19.827**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	432.494	1.169		
	รวม	373	502.021			

ตาราง 75 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
15. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค/คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	3	54.347	18.116	14.571**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	459.995	1.243		
	รวม	373	515.342			
รวมปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3	53.832	17.944	24.593**	.000
	ภายในกลุ่ม	370	269.967	.730		
	รวม	373	323.799			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 75 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าปัญหาในการใช้งานบริการอินทราเน็ตของพนักงาน มีค่าความน่าจะเป็น(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 อยู่ทุกข้อ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 76 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
1. ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน	พนักงานทั่วไป	2.68	-	.17	1.39**	1.40**
				(.293)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.51		-	1.22**	1.23**
					(.000)	(.000)
	หัวหน้างาน	1.29			-	.01
						(.968)
	ผู้จัดการ	1.28				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างานและ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 77 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้าหรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆ	พนักงานทั่วไป	3.45	-	.41** (.000)	1.13** (.000)	1.67** (.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	3.04		-	.72** (.000)	1.27** (.000)
	หัวหน้างาน	2.32			-	.55 (.076)
	ผู้จัดการ	1.78				-

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ, หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 .000 .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างานและ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 78 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
3. เข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	พนักงานทั่วไป	2.66	-	.96** (.000)	.75** (.000)	1.05** (.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	1.70		-	-.21 (.154)	.09 (.724)
	หัวหน้างาน	1.91			-	.30 (.242)
	ผู้จัดการ	1.61				-

*** *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ, หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 79 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
4. บริการสารสนเทศหรือข้อมูลขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย	พนักงานทั่วไป	3.08	-	.22	.54**	1.02**
				(.093)	(.001)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.86		-	.32	.80**
					(.062)	(.004)
	หัวหน้างาน	2.54			-	.48
						(.097)
	ผู้จัดการ	2.06				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004

ตาราง 80 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
5. การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน	พนักงานทั่วไป	3.23	-	.25	.91**	1.17**
				(.057)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.98		-	.66**	.93**
					(.000)	(.001)
	หัวหน้างาน	2.32			-	.27
						(.349)
	ผู้จัดการ	2.06				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างานและ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 .001 ตามลำดับ

ตาราง 81 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
6. บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน	พนักงานทั่วไป	3.23	-	.26	.68**	1.06**
				(.051)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.97		-	.42*	.81**
					(.014)	(.004)
	หัวหน้างาน	2.55			-	.39
						(.182)
	ผู้จัดการ	2.17				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .014 และ แตกต่างกับระดับตำแหน่งผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004

ตาราง 82 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
7. บริการสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลหน้าจอเป็นภาษาไทย ทำให้ศึกษาหรือเข้าใจยาก	พนักงานทั่วไป	2.75	-	.10	.78**	.86**
				(.484)	(.000)	(.003)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.65		-	.68**	.76**
					(.000)	(.009)
	หัวหน้างาน	1.97			-	.08
						(.793)
	ผู้จัดการ	1.89				-

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 .003 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 .009 ตามลำดับ

ตาราง 83 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
8. รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง	พนักงานทั่วไป	2.84	-	.39**	.84**	1.18**
				(.003)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.46		-	.46**	.79**
					(.007)	(.004)
	หัวหน้างาน	2.00			-	.33
						(.244)
	ผู้จัดการ	1.67				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ,หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .003 .000 และ .000 ตามลำดับ พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างานและ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .007 .004 ตามลำดับ

ตาราง 84 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
9. ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้งข่าวสาร บริการจอง หรือบริการอื่น ๆ ของบริษัท เป็นบางครั้ง	พนักงานทั่วไป	2.49	-	.65**	.77**	1.05**
				(.000)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	1.84		-	.12	.39
					(.429)	(.099)
	หัวหน้างาน	1.72			-	.28
						(.267)
	ผู้จัดการ	1.44				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ,หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 85 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
10. ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง	พนักงานทั่วไป	2.67	-	.63**	.69**	1.23**
				(.000)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.04		-	.06	.60*
					(.697)	(.017)
	หัวหน้างาน	1.98			-	.54*
						(.041)
	ผู้จัดการ	1.44				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ,หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .017 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .041

ตาราง 86 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
11. ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล	พนักงานทั่วไป	3.33	-	.31*	.93**	1.55**
				(.013)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	3.02		-	.62**	1.24**
					(.000)	(.000)
	หัวหน้างาน	2.40			-	.62*
						(.025)
	ผู้จัดการ	1.78				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .013 และแตกต่างกับระดับ หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างานและ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .025

ตาราง 87 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
12. การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน	พนักงานทั่วไป	3.04	-	.19	1.02**	1.26**
				(.12)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	2.85		-	.83**	1.07**
					(.000)	(.000)
	หัวหน้างาน	2.02			-	.24
						(.381)
	ผู้จัดการ	1.78				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี่ที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างานและ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000

ตาราง 88 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
13. ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	พนักงานทั่วไป	3.50	-	.35**	.95**	1.17**
				(.009)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	3.15		-	.60**	.82**
					(.001)	(.004)
	หัวหน้างาน	2.55			-	.22
						(.456)
	ผู้จัดการ	2.33				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ,หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .009 .000 .000 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างานและ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .001 .004 ตามลำดับ

ตาราง 89 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
14. ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต	พนักงานทั่วไป	3.70	-	.52**	1.01**	1.32**
				(.000)	(.000)	(.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	3.19		-	.50**	.80**
					(.004)	(.004)
	หัวหน้างาน	2.69			-	.30
						(.293)
	ผู้จัดการ	2.39				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ,หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี ระดับตำแหน่งงาน

ผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างานและผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .004

ตาราง 90 แสดงผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายข้อที่พบความแตกต่าง

ปัญหาการใช้อินทราเน็ต	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้เชี่ยวชาญ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
15. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค/คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	พนักงานทั่วไป	3.44	-	.32* (.018)	.96** (.000)	1.05** (.000)
	ผู้เชี่ยวชาญ	3.12		-	.64** (.000)	.73* (.011)
	หัวหน้างาน	2.48			-	.09 (.767)
	ผู้จัดการ	2.39				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .018 และแตกต่างกับระดับหัวหน้างาน และ ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มี ระดับตำแหน่งงานผู้เชี่ยวชาญ มีปัญหาการใช้บริการดังกล่าวแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน หัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และแตกต่างกับระดับผู้จัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .011

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

H_1 : พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

ตาราง 91 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตของพนักงานกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร	พฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ต		
	Pearson correlation (r)	Sig.(2-tailed)	แปลผล
- การบริหารเชิงกลยุทธ์	.468**	.000	ปานกลาง
- การเรียนรู้ขององค์กร	.417**	.000	ปานกลาง
- วัฒนธรรมองค์กร	.462**	.000	ปานกลาง
รวม ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร	.478**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 91 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบพบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านของความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรพบว่า

การบริหารเชิงกลยุทธ์องค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .468 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

การเรียนรู้ขององค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .417 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

วัฒนธรรมองค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .462 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

H_1 : พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

ตาราง 92 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานกับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร	พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต		
	Pearson Correlation (r)	Sig.(2-tailed)	แปลผล
- เทคโนโลยีทางการสื่อสาร	.448**	.000	ปานกลาง
- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	.452**	.000	ปานกลาง
- โครงสร้างขององค์กร	.502**	.000	ปานกลาง
- เครือข่ายของการสื่อสารระหว่างองค์กร	.409**	.000	ปานกลาง
รวม ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร	.508**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 92 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบพบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านของศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรพบว่า **ด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสารขององค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .448 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขององค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .452 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ด้านโครงสร้างขององค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .502 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ด้านเครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .409 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

H_1 : ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

ตาราง 93 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร	ปัญหาการใช้อินทราเน็ต		
	Pearson Correlation (r)	Sig.(2-tailed)	แปลผล
- การบริหารเชิงกลยุทธ์	.580**	.000	ปานกลาง
- การเรียนรู้ขององค์กร	.557**	.000	ปานกลาง
- วัฒนธรรมองค์กร	.673**	.000	ปานกลาง
รวม ความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร	.650**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 93 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบพบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีปัญหาการใช้อินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านของความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร พบว่า **การบริหารเชิงกลยุทธ์องค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .580 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **การเรียนรู้ขององค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .557 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
วัฒนธรรมองค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .673 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

สมมติฐานที่ 6 ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

H_1 : ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

ตาราง 94 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร	ปัญหาการใช้อินทราเน็ต		
	Pearson Correlation (r)	Sig.(2-tailed)	แปลผล
- เทคโนโลยีทางการสื่อสาร	.493**	.000	ปานกลาง
- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	.558**	.000	ปานกลาง
- โครงสร้างขององค์กร	.646**	.000	ปานกลาง
- เครือข่ายของการสื่อสารระหว่างองค์กร	.484**	.000	ปานกลาง
รวม ความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร	.617**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 94 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีกับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบพบว่า โดยรวม มีค่า

ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านของศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรพบว่า **เทคโนโลยีทางการสื่อสารขององค์กร** พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .493 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขององค์กร** พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .558 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **โครงสร้างขององค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .646 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **เครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร** พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .484 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและปัญหาการใช้อินทราเน็ตและจากพฤติกรรมและปัญหาดังกล่าวที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทั้งทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสารเพื่อจะได้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการใช้อินทราเน็ตซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรรูปแบบหนึ่งให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่มีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ต
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมใช้อินทราเน็ตของพนักงานกับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร
5. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร
6. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานกับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ
2. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต
3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรบนเครือข่ายอินทราเน็ตอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสาร ตรงกับความต้องการขององค์กร
5. เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการใช้งานตรงตามเป้าหมายขององค์กร
6. สามารถขยายขีดความสามารถทางการสื่อสารระดับองค์กรอันจะนำไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ และสร้างความได้เปรียบ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีผลทำให้ปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน
3. พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร
4. พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร
5. ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อ สารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร
6. ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อ สารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 4,863 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 374 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานของพนักงาน ในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Rating scale จำนวน 9 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Opened – ended response question) แบบ Rating scale อีก 1 ข้อ แบบสอบถามตอนนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากรูปแบบการใช้อินทราเน็ตภายในองค์กรของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Rating scale จำนวน 15 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Opened – ended response question) แบบ Rating scale อีก 1 ข้อ แบบสอบถามตอนนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากรูปแบบปัญหาที่พบจากการใช้อินทราเน็ตภายในองค์กรของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี

ตอนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะความคิดเห็นการใช้อินทราเน็ต ของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีเป็นคำถามปลายเปิด (Opened – ended response question) จำนวน 2 ข้อ เกี่ยวกับ ความคิดเห็นในการเพิ่มเติมบริการต่างๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต และข้อเสนอแนะ การแก้ปัญหาที่พบในการใช้งานบนเครือข่ายอินทราเน็ต

ตอนที่ 5 ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 19 ข้อ แบบสอบถามตอนนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรและปรับปรุงจากแบบสอบถามงาน วิจัยของ อุเทน ลิมปิศิริสันต์ (2542 : 77 – 81)

ตอนที่ 6 ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านศักยภาพทางการสื่อสารมีลักษณะเป็นคำ ถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Likert scale จำนวน 22 ข้อ แบบสอบถามตอนนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรและปรับปรุงจากแบบสอบถามงานวิจัยของอุเทน ลิมปิศิริสันต์ (2542 : 77 – 81)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากตำราและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อคัดแบบสอบ ถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน
3. การประมวลผลข้อมูลนำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS/PC^{+})

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต ปัญหาการใช้อินทราเน็ต และความสามารถในการสื่อสารทั้งทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรและศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร โดยการวิเคราะห์จำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ระดับตำแหน่งของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกันโดยแบ่งออกเป็น 5 สมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต แตกต่างกันใช้การทดสอบสถิติค่า T-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และ เพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต แตกต่างกันใช้การทดสอบสถิติค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน ใช้การทดสอบสถิติค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน ใช้การทดสอบสถิติค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน ใช้การทดสอบสถิติค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ระดับตำแหน่งของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 สมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน ใช้การทดสอบสถิติค่า T-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และ เพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน ใช้การทดสอบสถิติค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี ผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน ใช้การทดสอบสถิติค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน ใช้การทดสอบสถิติค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.5 พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน ใช้การทดสอบสถิติค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร ใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

สองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุดคือ พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถ ในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร ใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุดคือ พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร ใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุดคือ ปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร ใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุดคือ ปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาวิจัยการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

การวิจัยครั้งนี้พบว่า

เพศ พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยมีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6

อายุ พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 27 – 31 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 32 – 36 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 อายุระหว่าง 22 – 26 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 อายุระหว่าง 37 – 41 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 อายุมากกว่า 42 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และ อายุน้อยกว่า หรือ เท่ากับ 21 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28. 9 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือ อนุปริญญา (ปวส.) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

อายุงาน พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่ ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 5 จนถึง 7 ปี

จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า หรือ เท่ากับ 1 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่งพนักงานทั่วไป จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาอยู่ในระดับตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ระดับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 17.4 และ ระดับผู้จัดการจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1 บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดงผ่านทางเว็บเพจของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรมประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด มีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.13

2 บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงานหรือการทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์มาตรฐานหรือระเบียบวิธีการต่างๆ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.35

3 บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.75

4 บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่นรายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

5 การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

6 การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัทเพื่อการปฏิบัติงานเช่นการทำบันทึกช่วยจำ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.41

7 การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่นฐานข้อมูลลูกค้า ฐานข้อมูลพนักงาน สินค้าคงคลัง ฐานข้อมูลเฉพาะแผนกบริการสืบค้นต่างๆเช่นเลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน บริการห้องสมุดออนไลน์ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

8 บริการจองต่างๆเช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน ห้องประชุม จองรถพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.95

9 การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล การดาวน์โหลดข้อมูลหรือภาพต่างๆ การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีการใช้งานบริการดังกล่าวในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการใช้อินทราเน็ต

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้อินทราเน็ตพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีปัญหาการใช้อินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1 ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้าหรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อยๆ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

3 เข้าหน้าเว็บเพจ ต่างๆขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

4 บริการสารสนเทศ หรือ ข้อมูล ขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

5 การสืบค้นสารสนเทศ ผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

6 บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

7 การบันทึกข้อมูล เก็บข้อมูล หรือ ส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายมีการสูญหายในบางครั้ง พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.54

8 รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้งพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

9 ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้ง บริการจอง หรือบริการอื่นๆของบริษัท เป็นบางครั้ง พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.11

10 ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

11 ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือ รับส่งไฟล์ข้อมูล พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

12 การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่างๆมีความยุ่งยากในการใช้งานพบว่า พนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

13 ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

14 ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

15 ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค /คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัดมีปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์การสื่อสารขององค์กร

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีพบว่าพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร พบว่า **การใช้อินทราเน็ตกับ**

การบริหารเชิงกลยุทธ์ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

การเรียนรู้ขององค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

วัฒนธรรมองค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลางมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า **การใช้อินทราเน็ต**

1 ทำให้องค์กรสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์, ภารกิจ และนโยบายขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

2 ทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในกลยุทธ์ระดับองค์กรของบริษัท (Corporate strategy) ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

3 ทำให้บุคลากรในองค์กร**ไม่**มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น ทัศนะ เสนอแนะแนวทางต่างๆในการตัดสินใจ และ แก้ปัญหาให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายขององค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

4 ทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนบรรทัดฐานในการทำงาน บริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับสื่อสารในยุคโลกาภิวัฒน์ เช่น มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆเพื่อการปฏิบัติงาน และ การติดต่อสื่อสาร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

5 ทำให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business strategy) หรือ ระดับฝ่าย (Functional strategy)เช่น การสร้างความเจริญเติบโต การขยายตัว การทำสินค้าหรือบริการให้แตกต่าง เป็นต้น พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

6 ทำให้องค์กรมีความสามารถในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับองค์กรสามารถวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของสินค้าและบริการ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยน เทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

7 ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจมากยิ่งขึ้นพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

8 ทำให้พนักงานมี ความรู้ความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรับความผิดชอบ ของตนเองได้อย่างชัดเจน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

9 ทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลกลัวว่าจะ**ไม่**สามารถเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆขององค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

10 ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ สนใจแสวงหาความรู้และข้อมูลต่าง ๆเพิ่มมากขึ้น พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

11 สร้างกลไกที่เอื้อให้บุคลากรมีการเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล และ ตัดสินใจร่วมกันเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

12 สร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการให้กับบุคลากรในองค์กร เช่น ห้องสมุดออนไลน์ คู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

13 ทำให้เกิดกระบวนการทำงานเป็นลักษณะแบบร่วมมือประสานงานกัน (Collaboration) ตามสายงานขององค์กร มีการใช้ข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆร่วมกัน พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

14 สร้างและปลูกฝังความรู้สึกในการทำงานร่วมกัน และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

15 สามารถช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

16 พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเห็นว่าเป็นองค์กรที่ก้าวหน้าทันสมัยพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

17 สร้างระบบการทำงานเป็นกลุ่มทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

18 สร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่สร้างความรู้สึกไม่เป็นทางการกับคนอื่น ๆมากยิ่งขึ้นพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

19 ทำให้เกิดการรวมกลุ่มของพนักงานในองค์กรที่มีความสนใจร่วมกันเช่นมีการจัดตั้งชมรมต่าง ๆหรือมีการทำกิจกรรมพิเศษเนื่องในโอกาสต่าง ๆพบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลางมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

ผลการศึกษาข้อมูลความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีพบว่าพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร พบว่า **การใช้อินทราเน็ตกับ**

ด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสาร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.81

ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลางมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ด้านเครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร พบว่าพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **การใช้อินทราเน็ต**

1 สามารถปรับองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสารคือสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสมต่อองค์กรพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

2 ทำให้บุคลากรในองค์กร**ไม่**มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

3 ทำให้องค์กรมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) สามารถโต้ตอบซึ่งกันและกันได้ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

4 มีสื่อต่างๆที่สามารถรับความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เช่น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ กระดานข่าวแสดงความคิดเห็น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

5 ทำให้การติดสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วสามารถสื่อสารได้ทันทีที่ต้องการ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

6 ช่วยสร้าง และ พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการทำงานติดต่อสื่อสารเช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบสืบค้นต่างๆ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

7 ทำให้องค์กร**ไม่**สามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เช่น ฐานข้อมูลมีความซ้ำซ้อนและไม่ตรงกัน การสืบค้นข้อมูลมีความล่าช้า พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

8 ทำให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพคือมีความถูกต้องแม่นยำ และ มีปริมาณมากพอในการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

9 ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

10 สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

11 สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจากข้อมูลระบบสารสนเทศของบริษัท พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

12 สามารถรายงาน และ แจ้งผลการดำเนินงานขององค์กรให้ผู้บริหารรับทราบได้อย่างรวดเร็ว พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

13 ช่วยลดจำนวนบุคลากร พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

14 ทำให้องค์กรมีขนาดเล็กลงพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

15 ช่วยให้ขั้นตอนและโครงสร้างของการปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารไม่มีความซัดเจนมีความคลุมเครือ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

16 ลดจำนวนชั้น หรือ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

17 ทำให้โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ง่าย เช่น การปรับย้ายตำแหน่งงาน การถ่ายโอนงานต่างๆ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

18 ช่วยให้การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในกับภายนอกองค์กรเช่น สาขา สำนักงานใหญ่ บริษัทคู่ค้า ตัวแทนจำหน่าย ดียิ่งขึ้น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

19 ทำให้ลูกค้าของบริษัท หรือ บุคคลภายนอกมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทชัดเจนมากยิ่งขึ้น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

20 บริษัทสามารถแสดงภาพลักษณ์ หรือ เอกลักษณ์ขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกได้รับทราบ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

21 ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีมากขึ้น หรือ บ่อยยิ่งขึ้น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

22 ทำให้เครือข่ายการสื่อสาร มีความ**ยุ่งยาก**สลับซับซ้อนขึ้นเนื่องจากมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ระดับตำแหน่งงานของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 **พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน** จากการวิเคราะห์ ข้อมูลพบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในข้อที่ 1, ข้อที่ 3, ข้อที่ 4, ข้อที่ 6, ข้อที่ 8, และข้อที่ 9 มีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในข้อดังกล่าวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อที่ 2 มีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่าพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในข้อดังกล่าวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในข้อที่ 5 การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ภายในองค์กร มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .347 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการ

ดังกล่าวไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในข้อที่ 7 การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .539 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในข้อที่ 9 การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล, การดาวน์โหลดข้อมูลหรือภาพต่างๆ การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .201 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 **พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในทุกๆข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 1.3 **พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในทุกๆข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 1.4 **พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้งานบริการอินทราเน็ตของพนักงานในทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในทุกๆข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในข้อที่ 1, ข้อที่ 3, ข้อที่ 5, ข้อที่ 7, ข้อที่ 8, และข้อที่ 9 มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในข้อดัง กล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อที่ 2, และข้อที่ 4 มีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตในข้อดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในข้อที่ 6 มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกันในข้อดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ระดับตำแหน่งงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีเพศแตกต่างกันมีปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ในทุกๆข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เพศชายและหญิง เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกันในทุกๆข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้อินทราเน็ตของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 อยู่ทุกข้อ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้อินทราเน็ตของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 อยู่ทุกข้อ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้อินทราเน็ตของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 อยู่ทุกข้อ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตในทุกๆข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 2.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตแตก ต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้งานอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าในการใช้อินทราเน็ตของพนักงานมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 อยู่ทุกข้อ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อปัญหาการใช้อินทราเน็ตในทุกๆข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านของความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรพบว่า

การบริหารเชิงกลยุทธ์องค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .468 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **การเรียนรู้ขององค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .417 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **วัฒนธรรมองค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .462 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านของศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรพบว่า **ด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสารขององค์กร** พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .448 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขององค์กร** พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .452 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **ด้านโครงสร้างขององค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .502 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **ด้านเครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร** พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .409 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความ สามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร

จากการวิเคราะห์ พบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีที่มีปัญหาการใช้อินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรและเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านของความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กร พบว่า **การบริหารเชิงกลยุทธ์องค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .580 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **การเรียนรู้ขององค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .557 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกันในระดับ ความสัมพันธ์ปานกลาง **วัฒนธรรมองค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .673 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความ สามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร

จากการวิเคราะห์ พบว่า โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารด้านศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านของศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรพบว่า **เทคโนโลยีทางการสื่อสารขององค์กร** พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .493 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขององค์กร** พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .558 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง **โครงสร้างขององค์กร** พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .646 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง**เครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร** พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยที่ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .484 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

อภิปรายผล

ผลการวิจัย การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตที่แตกต่าง ซึ่งผลการวิจัยของ อัญชนา บุญเรือง (2540,บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจพบว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อจำแนกพฤติกรรมตามเพศพบว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผู้ชายมีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดียและอินเตอร์เน็ตมากกว่าผู้หญิง ผู้หญิงมีการใช้เครื่องโทรสารมากกว่าผู้ชาย เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามตำแหน่งงานพบว่าหญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผู้ชายมีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดียมากกว่าผู้หญิงและผู้หญิงมีการใช้เคเบิลทีวีโทรศัพท์มือถือ และเครื่องโทรสารมากกว่า ผลการวิจัยของ องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539, บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครพบว่านักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบดังกล่าวแตกต่างกันโดยนักศึกษาชายมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบดังกล่าวมากกว่านักศึกษาหญิง และผลการวิจัยของ นิชดา เตรียมชัยศรี (2541, บทคัดย่อ) เรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรเพศ, อายุ, ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต จากผลการวิจัยที่กล่าวมา ปัจจัยส่วนบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งของพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการใช้มีความแตกต่างและถ้าองค์กรนั้นๆเป็นองค์กรใหญ่มีจำนวนพนักงานที่ค่อนข้างมากมีความหลากหลายในลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตก็จะยิ่งมีความแตกต่างกันมากขึ้นจนอาจทำให้เกิดช่องว่างของการนำเอาเทคโนโลยีอินทราเน็ตมาใช้งานภายในองค์กร เช่นบางหน่วยงานอาจไม่ใช้งาน หรือบางหน่วยงานใช้บ้างเป็นครั้งคราว จนอาจส่งผลต่อการส่งเสริมให้พนักงานภายในองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ทั้งหมดนี้ทำให้องค์กรต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลในการกำหนดรูปแบบและลักษณะการใช้งานของเครือข่ายอินทราเน็ตให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในแต่ละกลุ่มเช่นการกำหนดประเภทของข้อมูลสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้มีลำดับชั้นต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงาน ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร การกำหนดการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับ การสื่อสารข้อมูลที่เข้าใจง่าย เป็นต้น

2. พนักงานของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีปัญหาการใช้อินทราเน็ตที่แตกต่าง ซึ่งผลการวิจัยของสุฉัตรา ใช้ไหวพริบ

(2542, บทคัดย่อ) เรื่องการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทค พบว่า ปัญหาในการใช้งานของพนักงานระดับทั่วไปมีปัญหาในการใช้มากกว่าพนักงานในระดับผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูงปัจจัยส่วนบุคคล จึงเป็นตัวกำหนดความแตกต่างของการพบปัญหาจากการใช้อินทราเน็ต การแก้ไขปัญหาจึงควรคำนึงถึงความแตกต่างดังกล่าว เช่น ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน ซึ่งพนักงานที่มีระดับการศึกษา อายุงาน หรือ ระดับตำแหน่งงานที่สูงกว่า โอกาสในการพบปัญหาก็จะน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา อายุงานหรือระดับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า เนื่องจากมีประสบการณ์ในการใช้งานหรือเรียนรู้มามากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สรญา สาโรวาท (2543, บทคัดย่อ) เรื่องสภาพและปัญหาการใช้งานอินเตอร์เน็ตและอินทราเน็ตในสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ พบว่าปัญหาการใช้งานอินเตอร์เน็ตและอินทราเน็ต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีโปรแกรมวิชาด้านคอมพิวเตอร์สถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ระดับมากที่สุดคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ การต่อเข้าใช้งานล้มเหลว และสถาบันขาดนโยบายส่งเสริมและให้บริการทางเทคโนโลยี ดังนั้นจากผลการวิจัยดังกล่าวนอกเหนือจากเรื่องความพอเพียงของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แล้วการส่งเสริมให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานจึงเป็นสิ่งจำเป็น การแก้ไขปัญหาการใช้อินทราเน็ตจึงควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้การใช้งานกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาหรืออายุงานน้อยก็จะทำให้ช่วยลดปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานลงหรือการแก้ปัญหาก็จะทำได้ง่ายขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลของการใช้อินทราเน็ต

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสารทั้งทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรพบว่าพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยของ อุเทน ลิมปิศิริสันต์ (2542, บทคัดย่อ) เรื่องการกำหนดแนวคิดและทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรพบว่าความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรจะพิจารณาจากความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรโดยมีดรรชนีชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในบริบทสังคมไทยที่สำรวจได้ทั้งหมด 60 ดรรชนี ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 9 กลุ่ม คือ การสื่อสารจัดการและเอกลักษณ์ขององค์กร กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่มีผลต่อองค์กร การให้ข้อมูลแก่บุคลากรในองค์กร การใช้สื่อในการสื่อสารขององค์กร การติดตามผลประเมินผลและรายงานผลขององค์กร โครงสร้างและเครือข่ายการสื่อสารขององค์กร การสร้างเครือข่ายการสื่อสารแบบเป็นทางการ การสร้างเครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ผลลัพธ์ขององค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสาร จากดรรชนีชี้วัดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการใช้สื่อ การให้ข้อมูล การสร้างเครือข่ายการสื่อสารเป็นดรรชนีที่บ่งบอกได้ว่าองค์กรนั้นๆมีความสามารถในการสื่อสารหรือไม่ การใช้อินทราเน็ต ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่รูปแบบหนึ่ง สามารถนำมาเป็นช่องทางหรือเทคโนโลยีในการสื่อสารและกระจายข้อมูลข่าวสารขององค์กรตั้งแต่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย กิจกรรมประชาสัมพันธ์ต่างๆขององค์กรให้กับพนักงานได้รับรู้อย่างรวดเร็วทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิมพ์เพ็ญ ธนาคุณ เรื่องประสิทธิของผลเว็บไซต์โครงการรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่ ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปิดรับข้อมูลจากเว็บไซต์มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับความรู้, ทัศนคติ, และความตั้งใจในการเลิกบุหรี่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเห็นได้ว่าการใช้อินทราเน็ตของพนักงาน จะเป็นสื่อกลางในการผลักดันหรือกระตุ้นให้เกิดการรับข้อมูลหรือการเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานเช่น เอกสารขั้นตอนกระบวนงาน คู่มือการปฏิบัติงาน คำแนะนำต่างๆ ซึ่งองค์กรสามารถรวบรวมเป็นฐานข้อมูลความรู้ให้กับพนักงานสามารถสืบค้นได้ทำให้เกิดการเรียนรู้ทั้งจากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวและการเรียนรู้จากการใช้ประโยชน์ข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่บนเครือข่ายอินทราเน็ตตลอดจนการแบ่ง ปันหรือแชร์ข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มจนเกิดเป็นความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารในระดับองค์กรและเพิ่มศักยภาพในด้านการสื่อสารขององค์กรเนื่องจากพนักงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

ทางการสื่อสารผ่านช่องทางบนระบบเครือข่ายอินทราเน็ต การสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วขึ้นเนื่องจากโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดเล็กลงซึ่งสอดคล้องกับ Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon (2001: 27) ที่กล่าวว่าองค์กรที่มีการใช้ระบบสารสนเทศสามารถลดจำนวนระดับชั้นของการบริหารได้น้อยลงกว่าเดิม ทำให้องค์กรมีลักษณะแบบราบมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร เนื่องจากกระบวนการหรือขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารลดลง นอกจากนี้แล้วการใช้อินทราเน็ตยังสามารถสร้างเครือข่ายการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือสาขาต่างๆ เช่นการรับส่งไฟล์ข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกัน ทำให้องค์กรมีศักยภาพทางการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้อินทราเน็ตกับความสามารถในการสื่อสาร ทั้งทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรพบว่าปัญหาการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลางกับความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรนั่นหมายถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้อินทราเน็ตทำให้พนักงานมีการใช้ที่น้อยลง รวมไปถึงระดับความสามารถในการสื่อสารขององค์กรก็ลดลงตาม เนื่องจากเมื่อพบปัญหาทำให้พนักงานรู้สึกไม่อยากใช้ขาดความเอาใจใส่จนมีผลต่อกระบวนการเรียนรู้หรือการฝึกฝนทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ซึ่งผลการวิจัยของ ธีระพจน์ แดงดี (2545, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจในการใช้ระบบงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่เชียงใหม่ พบว่าระดับความพึงพอใจและระดับปัญหาของการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางซึ่งอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันและมีความสมเหตุสมผลกัน ดังนั้นการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้อินทราเน็ต ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและทำให้พฤติกรรมการใช้มีมากขึ้นจนทำให้พนักงานมีความรู้และศักยภาพทางการสื่อสารสำหรับแนวทางแก้ไขปัญหานั้น องค์กรควรมีนโยบายส่งเสริมผลักดันให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนงบประมาณค่าใช้จ่ายทางด้านทรัพยากรระบบสารสนเทศ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็วสูง การพัฒนาเนื้อหาหรือฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ ควรให้ความรู้ ทักษะในการใช้งานระบบ มีการจัดฝึกอบรมการใช้อินทราเน็ตให้แก่พนักงานเพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเองได้ จากสรุปผลและอภิปรายผลสรุปได้ว่าการใช้อินทราเน็ตของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีทำให้องค์กรมีความ สามารถในการสื่อสารมากขึ้นทั้งทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารและศักยภาพทางการสื่อสาร ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารคือองค์กรจะมีการเรียนรู้เทคโนโลยีต่างๆมากขึ้นทำให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารแบบใหม่ที่มีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารในลักษณะสองทางสามารถโต้ตอบซึ่งกันและกันได้ เปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากพนักงานเป็นการบริหารจากล่างขึ้นบน (Bottom up management) ศักยภาพทางการสื่อสารคือองค์กรจะมีกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นมีการนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลแบบรวมศูนย์ หรือฐานข้อมูลกลางที่สามารถเข้าไปสืบค้น โครงสร้างองค์กรที่มีขนาดเล็กลงในด้านของการติดต่อสื่อสารเนื่องจากทำได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆหรือสาขาของบริษัทจนเกิดเป็นเครือข่ายการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือระหว่างองค์กรพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตจึงมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารขององค์กรดังนั้นองค์กรจึงควรเน้นให้พนักงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้มากขึ้นและสม่ำเสมอซึ่งในบางบริการพนักงานยังมีคนใช้น้อยอยู่หรือแทบไม่ได้ใช้เลยทำให้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศไม่คุ้ม ค่ากับที่ลงทุนพัฒนาไปซึ่งอาจแก้ไขด้วยการพัฒนาระบบงานบางอย่างมาอยู่บนระบบเครือข่ายอินทราเน็ตหรือเพิ่มเติมเนื้อหาให้มากขึ้นหมั่นแก้ไขเนื้อหา (Content) ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้ก็จะทำให้ปริมาณการใช้มีมากขึ้นและในทางกลับกันปัญหาจากการใช้อินทราเน็ตก็มีผลในทางตรงกันข้ามคือทำให้ความสามารถในการสื่อสารขององค์กรลดลงปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้ทำให้พนักงาน

ภายในองค์กรเกิดความไม่เข้าใจและไม่อยากใช้ระบบอินทราเน็ตจนมีผลต่อความสามารถในการเรียนรู้ที่ลดลงและลดประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสาร จึงควรมีการวางแผนปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบอินทราเน็ตอย่างเป็นระบบหรือจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ

การพัฒนาองค์กรนั้นควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและ เป้าหมายที่ชัดเจนว่าจะไปในแนวทางใดเมื่อมีทิศทางหรือแผนงานแล้ว การนำองค์กรไปสู่จุดหมายนั้นสามารถทำได้หลายวิธีหรือหลายหนทางขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการแต่ประเด็นสำคัญที่สุดก่อนจะดำเนินการนั้นคือการสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนภายในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายหรือเจตจำนงขององค์กรซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้เห็นภาพที่ชัดเจนเหล่านั้นเพื่อการมีส่วนร่วมและจุดเริ่มต้นด้วยกันในการพัฒนาองค์กรไปจนบรรลุเป้าหมายดังนั้นหากองค์กรใดสามารถเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสาร องค์กรนั้นๆ ก็มีโอกาสที่จะสามารถประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยการใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากแบบสอบถามการวิจัยในส่วนของข้อเสนอแนะพนักงานบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้ระบบอินทราเน็ตมีบริการ โปรแกรมหรือซอฟท์แวร์ต่างๆ ให้ดาวน์โหลดมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบันและต้องการให้เพิ่มเติมเนื้อหาต่างๆให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะเอกสารคู่มือคำแนะนำสำหรับการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้การใช้เครือข่ายอินทราเน็ตมีประโยชน์และคุณค่าต่อพนักงานและองค์กรมากกว่าเดิม สำหรับการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่ประสบจากการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ความเสถียรของระบบ การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ การฝึกอบรมให้คำอธิบายหรือแนะนำวิธีการใช้งานระบบอินทราเน็ตแก่พนักงานและมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเช่นมีการตรวจจับไวรัสคอมพิวเตอร์ ระบบสำรองข้อมูล
2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการใช้และปัญหาที่พบจากการใช้อินทราเน็ตซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลจึงควรมีการให้ความรู้ ความสำคัญและความจำเป็น ของการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ก่อนนำมาใช้งานจริงภายในองค์กร (Implementation) เพื่อเป็นการปรับพื้นฐานให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความเข้าใจ ตระหนักและยอมรับการใช้เทคโนโลยีและสามารถเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ ซึ่งจะทำให้การฝึกอบรมให้กับพนักงานหรือการเรียนรู้การใช้งานทำได้ง่ายขึ้นหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่พบจากการใช้อินทราเน็ตได้ด้วยตนเองในเบื้องต้น
3. ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการใช้อินทราเน็ตของพนักงานภายในองค์กรซึ่งการใช้อินทราเน็ตส่งผลกระทบต่อรูปแบบการปฏิบัติงานและการติดต่อสื่อสารในรูปแบบใหม่ที่มีลักษณะของการสร้างเครือข่ายการสื่อสารทั้งในแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การทำ งานเป็นทีมและเชิงระบบ การสร้างและพัฒนาระบบฐานข้อมูล ส่งเสริมและผลักดันให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การค้นคว้าหาข้อมูล เมื่อกลุ่มคนในองค์กรมีพฤติกรรมการใช้ที่มากขึ้นก็จะยิ่งทำให้องค์กรดังกล่าวพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสารองค์กรจึงควรเน้นให้พนักงานทุกคนมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตเช่นการจัดทำตารางการฝึก อบรมในแต่ละเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ทั้งใหม่และเก่า การเน้น

พัฒนาบริการบนเครือข่ายที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับ เพื่อให้มีปริมาณการใช้ที่เพิ่มมากขึ้นแต่สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงคือปัญหาที่พบจากการใช้อินทราเน็ตจะเป็นอุปสรรคขัดขวางไม่ให้องค์กรเกิดความสามารถดังกล่าวได้ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยที่การใช้อินทราเน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารขององค์กรและปัญหาการใช้อินทราเน็ตมีความ สัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการสื่อสารขององค์กรดังนั้นจึงควรส่งเสริมผลักดันให้พนักงานทุกคนได้เข้าถึงกับการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารพร้อมๆไปกับการวางแผนและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาจากการใช้ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆเช่นทรัพยากรระบบสารสนเทศที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องรวดเร็ว การให้ความรู้เรื่องระบบอินทราเน็ตและการตรวจสอบติดตามประเมินผลจากการใช้งานหรือการจัดทำคู่มือหรือเอกสารคำแนะ นำการใช้อินทราเน็ตซึ่งจะทำให้การใช้อินทราเน็ตของพนักงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสารได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่าการใช้อินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร หากวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมว่าการใช้อินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางด้านอื่นๆ หรือไม่อย่างไรเช่นความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการ ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ เป็นต้น
2. ควรศึกษารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รูปแบบอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากการใช้อินทราเน็ต เช่นการใช้ซอฟท์แวร์เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร(ERP),การใช้ซอฟท์แวร์บริหารคลังข้อมูล (Datawarehouse) ว่ามีความสัมพันธ์กับความสามารถในด้านต่างๆขององค์กรหรือไม่อย่างไร
3. ควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติมว่ามีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรหรือไม่เช่น ทัศนคติ ความพึงพอใจ และการฝึกอบรมการใช้อินทราเน็ตที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร
4. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบอินทราเน็ตเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จึงอาจขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น หน่วยงานราชการ อุตสาหกรรมและบริการประเภทอื่นๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรภัณร์ สุทธิดารา และ พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร. (2540). *Internet & Intranet*. กรุงเทพฯ: ซัคเซสมีเดีย.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.

----------. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณิต ศาตะมาน. (2541). *เปิดโลกกรุ๊ปแวร์*. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. (2542). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2537). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ป.สัมพันธ์พาณิชย์

ชัยยศ สันติวงษ์, นิตยา เจรียงประเสริฐ. (2545). *การบริหารระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. (2544). *สถิติเพื่อนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์.

ช่วงโชติ พันธุเวช. (2542). *เทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดวงใจ ถนอมชาติ. (2545). *ความคิดเห็นต่อการนำเสนอข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีระบบอินทราเน็ตศึกษากรณีโรงงานผลิตชุดสายไฟในรถยนต์ บริษัทไทยแอร์โรว์ จำกัด (ฉะเชิงเทรา)*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธงชัย สันติวงษ์. (2523). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ธีระพจน์ แดงดี. (2545). *ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ธวัชชัย เติมศรีสุข. (2542). *อินทราเน็ตองค์กร: กรอบแนวคิดและวิธีการนำไปใช้ประโยชน์*. กรุงเทพฯ.

นิชดา เตรียมชัยศรี. (2543). *การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์. นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิภาภรณ์ คำเจริญ. (2545). *เรียนรู้การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอส พี ซี การพิมพ์.

น้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ. (2543). *การใช้อินเตอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสื่อสาร.* วิทยานิพนธ์ นท.ม. (การสื่อสาร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย.* กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.

ปัญญา เปรมปรีดิ์. (2543). *CIO และ การบริหารข้อมูล.* กรุงเทพฯ: DLS Bangkok.

ประสงค์ ปราณีตพลกรัง; ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และ คณะ. (2543). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและกรณีศึกษา.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ธนธัชการพิมพ์.

ผดุงพล เกียรติพันธ์สดใส. (2541). *การประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี Intranet ในการบริหารองค์การ กรณีศึกษา บริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด.* วิทยานิพนธ์. วศ.ม. (คอมพิวเตอร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พงศัสณห์ ศรีสมทรัพย์; ชลิดา ศรมณี. (2533). *หลักการจัดองค์การและการจัดการ.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ฤทัย รัฐปฐมวงศ์. (2546). *การใช้และความต้องการใช้สารสนเทศที่นำเสนอบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัทจัสมิน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์. ศ.ม. (สารสนเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ไพลิน ลำพาย. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานอินทราเน็ตของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด.* วิทยานิพนธ์. วท.ม. (วิทยาศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ศัพท์เทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.* กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

เลาดอน, เคนเนท.; เลาดอน จีนส์. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.* แปลโดย สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วชิระ ตุ้นสกุล. (2543). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณีบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักใหญ่.* วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

วิทยา เรืองพรวิสุทธิ์. (2542). *เรียนรู้อินทราเน็ตระบบเครือข่ายองค์กรยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วันชัย พิริยะวดี. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการสื่อสาร ปัจจัยด้านองค์การและพฤติกรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นโรงพยาบาลรัฐที่ผ่านการรับรองคุณภาพ.* วิทยานิพนธ์. นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันพร ปั้นเก่า.; ธนาวรรณ จันทรัตนไพบูลย์. (2537). *คอมพิวเตอร์และการพัฒนาระบบสารสนเทศ.* กรุงเทพฯ: คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรนารถ แสงมณี. (2544). *องค์การและการจัดองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ระเบียบทองการพิมพ์.

วิรยา ขุนพรหม. (2543). *การสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรไทย.* วิทยานิพนธ์. นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วาสนา สุขกระสานติ. (2542). *โลกคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วศิณ ชูประยูร. (2540). *การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ.* ปทุมธานี: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิคส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2545). *รอบรู้เรื่องไอที.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงทพฯ.

ศุภนาฏ บัวบางพลู. (2546). *พฤติกรรมการสื่อสาร ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือ เจริญโภคภัณฑ์.* วิทยานิพนธ์. นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2539). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์;และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: บริษัท A.N. การพิมพ์.

ศรีวรรณ ปลื้มธีระธรรม. (2543). *การพัฒนาระบบอินทราเน็ต เพื่อการกระจายข้อมูลทางธุรกิจที่มีอยู่.* วิทยานิพนธ์. วท.ม. (การจัดการสารสนเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุฉัตรา ใช้ไหวพริบ. (2542). *การใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทแทค.* วิทยานิพนธ์. ศ.ม. (ศิลปศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2546). *ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์.* (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ.

สุทธินันท์ ชื่นชม. (2542). *ความต้องการนำอินทราเน็ตมาใช้ในห้องสมุดเฉพาะ.* วิทยานิพนธ์. นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวีการ. (2536). *การบริหาร.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

----------. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.

สรญา สาโรวาท. (2543). *สภาพและปัญหาการใช้งานอินเตอร์เน็ตและอินทราเน็ตในสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์.* วิทยานิพนธ์. คอ.ม. (ครุศาสตรอุตสาหกรรมบัณฑิต) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุวิทย์ นาคพีระยุทธ. (2540). *โครงการจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการขยายระบบข้อมูลข่าวสาร (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2540 – เดือนกุมภาพันธ์ 2541).* กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสาวลักษณ์ เลิศสันทัด. (2546). *ระบบสารสนเทศแบบบูรณาการบนเครือข่ายอินทราเน็ตที่ต้องตามลักษณะสมบัติเชิงคุณภาพการบริการ.* วิทยานิพนธ์. นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญชนา บุญเรือง. (2540). *การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจ.* วิทยานิพนธ์. นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุเทน ลิมปิศิริสันต์. (2542). *การสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีทางด้านความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร.* วิทยานิพนธ์. นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภิชาต พัฒนนิรมาน. (2542). *ความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อสารสนเทศและบริการในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์.* วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุระมณี ธรรมสระ. (2543). *การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต กรณีศึกษา บริษัทปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์. ศ.ม. (สารสนเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อำไพศรี โสประทุม. (2539). *พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบอินเตอร์เน็ต ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์. วท.ม. (คอมพิวเตอร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Beyda, William J. (1996). *Data Communications*. New Jersey: Prentice-Hall.

Callon,J.D. (1996). *Competitive Advantage Through Information Technology*. McGraw-Hill.

Daft, Richard L. (1983). *Organization Theory and Design*. Minnesota: West Publishing Company.

David, Fred R. (1995). *Strategic Management*. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Dyson, P. Coleman, P. and Gillbert, L. (1997). *The ABCs of Intranet*. New York: Sybex Press.

Frenzel, Carroll W. (1996). *Management of Information Technology*. 2nd ed. Boyd & fraser publishing.

Gordon, Judith R., Gordon, Steven. (1999). *Information systems : A management approach*. 2nd ed. New York: Dryden Press.

Halpin, A.W. (1996). *Theory and Research in Administration*. New york: the Mamillan Publishing Company.

Kroneke, D. & Hatch, R. (1994). *Management Information Systems*. 3rd ed. McGraw-Hill.

Laudon, Kenneth C. and Jane P. Laudon. (1996). *Management information systems : organization and Technology*. 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Long, Larry & Long, Nancy. (2000). *Introduction to computer*. Pearson Education Indochina.

Lowe, Doug. (2001). *Networking for Dummies*. 5th ed. Foster: IDG Inc.

Lucas, Henry C. (2001). *Information technology for management*. 7th ed. New Delhi: Mcgraw-Hill.

Mcnurlin, B.C., and Ralph H. Sprague, Jr. (1998). *Information Systems Management in Practice.* 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Mensching, J.R., and Dennis A. Adams. (1991). *Managing an Information System*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Parker, Charles and Thomas Case. (1993). *Management information systems : strategy and action*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill Inc.

Patterson, D.A. and John L. Hennessy. (1996). *Computer Architecture: A Quantitative Approach*. 2nd ed. Morgan Kaufmann. Publisher Inc.

Post, G.V. and David L. Anderson. (1997). *Management Information Systems: Solving Business Problems with Information Technology*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.

Sanders, Mark. (1991). *Communication Technology Today and Tommorror*. New York: Glencoe/ McGraw-Hill.

Stair, R.M. (1996). *Principles of Information Systems : A Managerial Approach*. 2nd ed. International Thomson Publishing Company.

Stallings, William. (2002). *Computer Organization and Architecture*. Prentice Hall.

Tanenbuam, Andrew S. (2002). *Computer Networks*. 4th ed. Prentice Hall.

Turban, E. McLcan, E. and Wetherbe,J. (1996). *Information Technology for Management : Improving Quality and Productivity*. John Wiley & Sons.

William, Sawyer and Hutchinson. (1997). *Using Information Technology : A Practition to Computer & Communication.* 2nd ed. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ชุดที่ .....

แบบสอบถามการวิจัย : เรื่อง การใช้อินทราเน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

ผู้วิจัย นาย วสันต์ รติทวีทรัพย์ นิสิตระดับปริญญาโท คณะ สังคมศาสตร์ สาขา การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามชุดนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปแก้ปัญหาและพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอนซึ่งประกอบไปด้วย
   ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต
   ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต
   ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะความคิดเห็นการใช้งานเครือข่ายอินทราเน็ต
   ตอนที่ 5 เป็นข้อมูลความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร
   ตอนที่ 6 เป็นข้อมูลความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านศักยภาพในการสื่อสาร
3. คำตอบทุกข้อไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน

<u>ตอนที่ 1</u> สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☐ ที่ต้องการเลือกเพียง 1 ข้อ

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 21 ปี ☐ 22 – 26 ปี

☐ 27 – 31 ปี ☐ 32 – 36 ปี

☐ 37 – 41 ปี ☐ 42 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ น้อยกว่า หรือ เทียบเท่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

4. อายุงานในบริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด

☐ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 1 ปี

☐ มากกว่า 1 ปี จนถึง 3 ปี

☐ มากกว่า 3 ปี จนถึง 5 ปี

☐ มากกว่า 5 ปี จนถึง 7 ปี

☐ มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันของท่าน

☐ ระดับพนักงานทั่วไป (ตำแหน่งพนักงาน, เจ้าหน้าที่สำนักงาน, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน, วิศวกร)

☐ ระดับหัวหน้างาน (ตำแหน่งหัวหน้าส่วน / แผนก /ฝ่าย, Foreman, Supervisor)

☐ ระดับผู้เชี่ยวชาญ (ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส (Sr. Staff), Senior Technician/Engineer, Senior Supervisor)

☐ ระดับผู้จัดการ (ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้จัดการ ผู้จัดการอาวุโส)

<u>ตอนที่ 2</u> ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต

<u>คำชี้แจง</u>

อินทราเน็ต หมายถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองเครื่องขึ้นที่ไปเชื่อมโยงกันโดยนำเอาเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้งานและมีรูปแบบการทำงานหรือใช้งานในลักษณะเดียวกับอินเทอร์เน็ตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่สารสนเทศต่าง ๆในองค์กร และเป็นเครือข่ายติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ภายในองค์กรด้วย

ท่านมีการใช้บริการสิ่งต่าง ๆต่อไปนี้ผ่านทางเครือข่ายอินทราเน็ต ภายในองค์กรโดยเฉลี่ย บ่อยครั้งเพียงใด

ข้อ	การใช้บริการบนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระดับการใช้งาน				
		วันละหลายครั้ง	วันละครั้ง	สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง	นานๆ ครั้ง/ ไม่ได้ใช้
1	บริการสารสนเทศทั่วไปที่แสดง ผ่านทางเว็บเพจ ของบริษัท เช่น ประวัติ แผนภูมิโครงสร้างองค์กร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ข้อมูลสวัสดิการ จดหมายข่าว กิจกรรมประชาสัมพันธ์ ปฏิทินการทำงาน					
2	บริการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้ที่แสดงผ่านทางเว็บเพจ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือ การทำงาน คู่มือแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการใช้งานสิ่งต่างๆ ข้อมูลกฎเกณฑ์มาตรฐาน หรือ ระเบียบวิธีการต่างๆ					
3	บริการสารสนเทศส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลการลากิจ ลาป่วย เวลาเข้าออกงาน นามานุกรมผู้ใช้โทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน) ข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล เช่น Individual Competence					
4	บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน รายงานต่างๆ เช่น รายงานปัญหากระบวนการผลิต รายงานคุณภาพเครื่องมือวัด รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์การผลิต					
5	การรับส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (e-mail) ภายในองค์กร					
6	การใช้เอกสารแบบฟอร์มของบริษัท (Document form online) เพื่อ การปฏิบัติงาน เช่น การทำบันทึกช่วยจำ (memo online), Online approval หรือ รายการขออนุมัติต่างๆ การแจ้งซ่อม การสั่งซื้อ การสั่งทำ					
7	การใช้ระบบฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า, ฐานข้อมูลพนักงาน, สินค้าคงคลัง, ฐานข้อมูลเฉพาะแผนก, บริการสืบค้นต่างๆ เช่น เลขที่เอกสารการลงทะเบียน คู่มือเอกสารการทำงาน, บริการห้องสมุดออนไลน์					
8	บริการจองต่างๆ เช่น เบิกจองอุปกรณ์สำนักงาน, ห้องประชุม, จองรถ					
9	การโอนย้ายไฟล์ข้อมูล (FTP), การดาวน์โหลดข้อมูล หรือภาพต่างๆ, การบันทึกข้อมูลบนเครื่องแม่ข่าย (Server)					
10	อื่นๆ โปรดระบุ …… ……					

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อมูลปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต
ท่านพบปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต ภายในองค์กร บ่อยครั้งเพียงใด

ข้อ	ปัญหาการใช้บริการบนเครือข่ายอินทราเน็ต	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่พบปัญหา
1	ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ทำให้ต้องใช้เครื่องของบุคคลอื่นแทน					
2	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า หรือมีอาการสะดุดหยุดทำงานอยู่บ่อย ๆ					
3	เข้าหน้าเว็บเพจ ต่าง ๆขององค์กรไม่ได้ในบางครั้ง					
4	บริการสารสนเทศ หรือ ข้อมูล ขององค์กรไม่ได้รับการปรับปรุงล้าสมัย					
5	การสืบค้นสารสนเทศ ผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ใช้เวลาค่อนข้างนาน					
6	บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงาน					
7	การบันทึกข้อมูล เก็บข้อมูล หรือ ส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายมีการสูญหายในบางครั้ง					
8	รับหรือส่งจดหมายอิเล็คทรอนิคส์ ภายในองค์กรไม่ได้ในบางครั้ง					
9	ไม่สามารถส่งข้อมูลในหน้าเอกสารออนไลน์ บริการแจ้ง บริการจอง หรือบริการอื่น ๆของบริษัท เป็นบางครั้ง					
10	ไม่สามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล หรือ เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ในบางครั้ง					
11	ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือ รับส่งไฟล์ข้อมูล					
12	การใช้โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินทราเน็ตต่าง ๆ มีความยุ่งยากในการใช้งาน					
13	ขาดคู่มือในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต					
14	ขาดการฝึกอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆบนเครือข่ายอินทราเน็ต					
15	ขาดเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค / คอมพิวเตอร์เข้ามาแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน					
16	อื่น ๆ โปรดระบุ					

<u>ตอนที่ 4</u> ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้อินทราเน็ต
กรุณาระบุข้อคิดเห็น เสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการแก้ปัญหา หรือ ปรับปรุงการใช้งานอินทราเน็ตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน

1. ท่านต้องการให้เครือข่ายอินทราเน็ตมีบริการอื่นๆ เพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในปัจจุบันทางใดบ้าง เช่น บริการห้องสนทนา (Chat Room) บริการเกมส์ บริการไฟล์ ซอฟท์แวร์ต่างๆให้ดาวน์โหลด บริการสารสนเทศเกี่ยวกับบริษัทคู่ค้า (supplier/Dealer) บริการสารสนเทศเพื่อความบันเทิง เช่น ข่าวบันเทิง บริการข่าวสารน่ารู้ เป็นต้น

.....
.....
.....
.....
.....

2. ท่านต้องการให้เครือข่ายอินทราเน็ตในปัจจุบันมีการปรับปรุง หรือแก้ปัญหาที่ท่านประสบอยู่ในด้านในบ้างเช่น ความไม่พอเพียงของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การอัพเดตข้อมูล คู่มือในการทำงาน เสถียรภาพของระบบ ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล การปรับปรุงข้อมูลหรือสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ ความปลอดภัยของข้อมูล ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ซ้ำซ้อนกับ ระบบปรกติ เป็นต้น

.....
.....
.....
.....
.....

<u>ตอนที่ 5</u> ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร
<u>คำชี้แจง</u>

ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการรวบรวมเอาความรู้ของคนหรือกลุ่มคนที่อยู่ภายในองค์กร โดยความรู้ดังกล่าวเกิดขึ้นจากประสบการณ์ ความคิด ทัศนคติ ของคนหรือกลุ่มคนภายในองค์กร และความรู้เชิงกลยุทธ์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจสารภายใต้สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่องค์กรอาศัยอยู่ ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารจะพิจารณาจาก การบริหารเชิงกลยุทธ์ การเรียนรู้ขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย √ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านดังต่อไปนี้
ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตมีผลต่อ ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรอย่างไร

ข้อ	ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การบริหารเชิงกลยุทธ์						
1	ทำให้องค์กรสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์, ภารกิจ และนโยบายขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบ					
2	ทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในกลยุทธ์ระดับองค์กรของบริษัท (Corporate strategy) ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ของบริษัทยูเนี่ยนเทคโนโลยี					
3	ทำให้บุคลากรในองค์กร**ไม่**มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น ทัศนะ เสนอแนะแนวทางต่างๆในการตัดสินใจ และ แก้ปัญหาให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายขององค์กร					
4	ทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนบรรทัดฐานในการทำงาน บริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับสื่อสารในยุคโลกาภิวัฒน์ เช่น มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆเพื่อการปฏิบัติงาน และ การติดต่อสื่อสาร					
5	ทำให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business strategy) หรือ ระดับฝ่าย (Functional strategy) เช่น การสร้างความเจริญเติบโต การขยายตัว การทำสินค้าหรือบริการให้แตกต่าง เป็นต้น					
6	ทำให้องค์กรมีความสามารถในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับองค์กร สามารถวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของสินค้าและบริการ					
7	ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น					
การเรียนรู้ขององค์กร						
8	ทำให้พนักงานมี ความรู้ความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรับความผิดชอบ ของตนเองได้อย่างชัดเจน					
9	ทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลกลัวว่าจะ**ไม่**สามารถเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีต่างๆขององค์กร					
10	ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ สนใจแสวงหาความรู้และข้อมูลต่างๆเพิ่มมากขึ้น					
11	สร้างกลไกที่เอื้อให้บุคลากรมีการเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาประชุม แลกเปลี่ยนข้อมูล และ ตัดสินใจร่วมกันเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ					
12	สร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการให้กับบุคลากรในองค์กร เช่น ห้องสมุดออนไลน์ คู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้					

ข้อ	ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
วัฒนธรรมองค์กร						
13	ทำให้เกิดกระบวนการทำงานเป็นลักษณะแบบร่วมมือประสานงานกัน (Collaboration) ตามสายงานขององค์กร มีการใช้ข้อมูลและทรัพยากรต่างๆร่วมกัน					
14	สร้างและปลูกฝังความรู้สึกในการทำงานร่วมกัน และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
15	สามารถช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น					
16	พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเห็นว่าเป็นองค์กรที่ก้าวหน้าทันสมัย					
17	สร้างระบบการทำงานเป็นกลุ่มทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ					
18	สร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่สร้างความรู้สึกไม่เป็นทางการกับคนอื่นๆมากยิ่งขึ้น					
19	ทำให้เกิดการรวมกลุ่มของพนักงานในองค์กรที่มีความสนใจร่วมกัน เช่นมีการจัดตั้งชมรมต่างๆ หรือมีการทำกิจกรรมพิเศษเนื่องในโอกาสต่างๆ					

ตอนที่ 6 ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรทางด้านศักยภาพทางการสื่อสาร

คำชี้แจง

ศักยภาพทางการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับสิ่งแวดล้อมและการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารขององค์ได้อย่างมีประสิทธิผลและเหมาะสม ซึ่งจะพิจารณาจาก เทคโนโลยีการสื่อสาร ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โครงสร้างองค์กร และ เครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย √ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านดังต่อไปนี้

ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตมีผลต่อศักยภาพทางการสื่อสารขององค์กรอย่างไร

ข้อ	ศักยภาพทางการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
เทคโนโลยีทางการสื่อสาร						
1	สามารถปรับองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสารคือ สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสมต่อองค์กร					
2	ทำให้บุคลากรในองค์กร**ไม่**มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3	ทำให้องค์กรมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) สามารถโต้ตอบซึ่งกันและกันได้					

ข้อ	ศักยภาพทางการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ						
4	มีสื่อต่างๆที่สามารถรับความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เช่น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ กระดานข่าวแสดงความคิดเห็น					
5	ทำให้การติดสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วสามารถสื่อสารได้ทันทีที่ต้องการ					
6	ช่วยสร้าง และ พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการทำงานติดต่อสื่อสารเช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบสืบค้นต่างๆ					
7	ทำให้องค์กร**ไม่**สามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เช่น ฐานข้อมูลมีความซ้ำซ้อนและไม่ตรงกัน การสืบค้นข้อมูลมีความล่าช้า					
8	ทำให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพคือมีความถูกต้องแม่นยำ และ มีปริมาณมากพอในการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ					
9	ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น					
10	สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร					
11	สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจากข้อมูลระบบสารสนเทศของบริษัท					
12	สามารถรายงาน และ แจ้งผลการดำเนินงานขององค์กรให้ผู้บริหารรับทราบได้อย่างรวดเร็ว					
โครงสร้างขององค์กร						
13	ช่วยลดจำนวนบุคลากร					
14	ทำให้องค์กรมีขนาดเล็กลง					
15	ช่วยให้ขั้นตอน และ โครงสร้างของการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร **ไม่**มีความชัดเจน มีความคลุมเครือ					
16	ลดจำนวนชั้น หรือ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร					
17	ทำให้โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ง่าย เช่น การปรับย้ายตำแหน่งงาน การถ่ายโอนงานต่างๆ					
เครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์กร						
18	ช่วยให้การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในกับภายนอกองค์กรเช่น สาขา สำนักงานใหญ่ บริษัทคู่ค้า ตัวแทนจำหน่าย ดียิ่งขึ้น					
19	ทำให้ลูกค้าของบริษัท หรือ บุคคลภายนอกมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทชัดเจนมากยิ่งขึ้น					
20	บริษัทสามารถแสดงภาพลักษณ์ หรือ เอกลักษณ์ขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกได้รับทราบ					
21	ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีมากขึ้น หรือ บ่อยยิ่งขึ้น					
22	ทำให้เครือข่ายการสื่อสารมีความ**ยุ่งยาก**สลับซับซ้อนขึ้นเนื่องจากมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น					

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และ อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และ อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	วสันต์ รติทวีทรัพย์
วันเดือนปีเกิด	11 พฤษภาคม 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	57/89 หมู่บ้านศุภลัยวิลล์พระราม 2 ตำบล พันท้ายนรสิงห์ ถนนพระราม 2 อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรสาคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลหัวเฉียว 665 ถนนบำรุงเมือง เขตป้อมปราบฯ กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดสุทธิวราราม
พ.ศ. 2537	ประกาศนียบัตรภาษาอังกฤษเฉพาะอาชีพธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช
พ.ศ. 2540	ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (คณิตศาสตร์ประยุกต์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2548	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ