พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานใน บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

INTRANET SYSTEM USAGE BEHAVIOR OF EMPLOYEE IN CELESTICA (THAILAND) LTD.

ประทีป ตันติพงศ์

PRATHEEP TANTIPONG

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2552

KMITL-2009-ED-M-251-076

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานใน บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

INTRANET SYSTEM USAGE BEHAVIOR OF EMPLOYEE IN CELESTICA (THAILAND) LTD.

T105198

ประทีป ตันติพงศ์

PRATHEEP TANTIPONG

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 105198
วันลงทะเบียน 16 พ.ย. 2552

.b.....
.i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2552

KMITL-2009-ED.M-251-076

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

INTRANET SYSTEM USAGE BEHAVIOR OF EMPLOYEE IN CELESTICA (THAILAND) LTD.

PRATHEEP TANTIPONG

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2009

KMITL-2009-ED.M-251-076

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2009

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

Intranet System Usage Behavior of Employee in Celestica (Thailand) Co.,Ltd.

นักศึกษา นายประทีป ตันติพงศ์

รหัสประจำตัว 50064139

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.อตินุช กาญจนพิบูลย์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสุนทร	
รศ.อตินุช	กาญจนพิบูลย์	
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญลาภ	
รศ.ดร.วลัยลักษณ์	อัตธีรวงศ์	
ดร.ธีระ ชินภัทร	รามเดชะ	

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

วัน / เดือน/ ปี ที่สอบ 7 พฤษภาคม 2552 เวลา 14.00 – 14.30 น.

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่.....28.....เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ. 2552..

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานใน บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด
นักศึกษา	นายประทีป ตันติพงศ์
รหัสประจำตัว	50064139
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2552
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ อดินุช กาญจนพิบูลย์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ1)ศึกษาระดับเจตคติของพนักงานที่มีผลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน 2) ศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน 3) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต4)ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานโดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในบริษัทซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 275 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิต และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้การทดสอบค่า t-test,การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยวิธี Pearson productโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับเจตคติของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมจะมีระดับเจตคติอยู่ในระดับดี 2) พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านภาพรวมมีระดับการใช้อยู่ในระดับบางครั้ง 3) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานไม่มีความแตกต่างต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ยกเว้นตำแหน่งหน้าที่มีความแตกต่างกันในพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) เจตคติของพนักงานด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ยกเว้นด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Intranet System usage behavior of employee in Celestica (Thailand) Co.,Ltd.
Student	Mr.Pratheep Tantipong
Student ID.	50064139
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2009
Thesis Advisor	Assoc.Prof. Atinuch Kanchanapiboon
Thesis Co Advisor	Assistant Professor Dr. Manat Pithuncharurnlap

ABSTRACT

The purpose of this research were 1) to study the level of employees attitude of Intranet system usage 2) to study behavior of Intranet system usage of the employees 3) to compare the level behavior of Intranet usage of the employees effected by the person factor comparison of gender, age, education level, position level and working period 4) to study relationship between attitude and behavior of Intranet system usage of the employees. A sample of 98 employees from CELESTICA (Thailand) Co.,Ltd. was collected by using questionnaire .The statistical method use include percentage, arithmetic average, standard deviation t-test, one-way ANOVA and Pearson product test the result were as follows statistical of 0.05 and 0.01 .The results of the research were:

1) Employees had the attitude general with Intranet system usage behavior at the high level. 2) Employee had general behavior of Intranet usage at some time level .3) Person factor comparison of gender, age, education level, and working period do not havethe significance relationships with Intranet system usage behavior but job position had the significance relationships with Intranet system usage behavior statistical of 0.01. 4) Employees attitude of Intranet system usage incase of the intranet in terms of its format ,the e-mail service and the acess to the copany's notices,regulation,order ,news and announcement had the significance relationships with Intranet system usage behavior but correspondence between employee had no significance relationships with Intranet system usage behavior

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้โดยได้รับความเมตตากรุณาของ รศ. อตินุช กาญจนพิบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาตลอดจนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์รวมทั้งได้ความอนุเคราะห์และคำแนะนำอื่นๆ จากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อันมีผศ.ดร.จิรเสกข์ ตรีเมธสุนทร รศ.ดร.วลัยลักษณ์ อัตธีรวงศ์และดร.ธีระชินภัทร รามเดชะ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย ผศ.ฉกาจ ราชบุรี อ. ธนาฒน์ สุกนวล และคุณ โดม เทพูปถัมภ์ ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถาม และให้ความช่วยเหลือในส่วนอื่นๆ ของการวิจัยอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และครอบครัว ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีมาตลอด รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนๆร่วมรุ่น IM.11 ที่ได้มีโอกาสศึกษาร่วมกันและคอยกระตุ้นให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดี

ขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัดทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลและการตอบแบบสอบถามในทุกข้ออย่างสมบรูณ์รวมถึงให้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

สุดท้ายขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการ ภาควิชาภาษาสังคม ตลอดจนบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพันธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพันธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ประทีป ตันติพงศ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....II
กิตติกรรมประกาศ.....III
สารบัญ.....IV
สารบัญตาราง.....VI
สารบัญรูป.....VIII
บทที่ 1 บทนำ.....1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....4
1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....7
1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....7

บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรม.....10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเจตคติ.....16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....22
2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินทราเน็ต.....24
2.5 ประวัติ บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด.....32
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....33

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....36
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....36
3.2 เครื่องมือใช้ในการวิจัย.....37
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....39
3.4 การกำหนดค่าของตัวแปร.....39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....41
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....43

บทที่ 4 ผลการวิจัย.....51
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน.....51
4.2 ผลการวิเคราะห์เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต.....53
4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน.....59
4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล.....62
4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานหาความสัมพันธ์.....65
4.6 ผลการวิเคาระห์ความคิดเห็นของพนักงานจากคำถามปลายเปิด.....67

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....68
5.1 สรุปผลการวิจัย.....69
5.2 อภิปลายผล.....73
5.3 ข้อเสนอแนะ.....76

บรรณานุกรม.....77

ภาคผนวก.....79
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....80

ประวัติผู้เขียน.....86

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....38

3.2 เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินเตอร์เน็ตของพนักงาน.....41

3.3 เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีต่อการใช้งานระบบอินเตอร์เน็ตของพนักงาน.....42

3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....42

3.5 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....45

4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม..... 51

4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต..... 54

4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา(ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail).....55

4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่จตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านรูปแบบการการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร.....56

4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน.....57

4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน..... 58

4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน 59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมของพนักงานจำแนกตามเพศและตำแหน่งงานโดยวิธี t-test.....63

4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)และค่า p-value ในการทดสอบความ แตกต่างของระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมของพนักงานโดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานโดยวิธี one – way ANOVA..... .64

4.10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของพนักงานและพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานโดยวิธี Pearson Product.....66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....6

2.1 ทัศนะการเสริมแรง(Approach to Reinforcement).....12

2.2 เจตคติและองค์ประกอบ.....20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการได้ หรือทำให้บุคคลส่งข่าวสารข้อมูลให้กับผู้อื่นได้ โดยในยุคของสังคมข่าวสาร เช่น ในปัจจุบันทุกคนส่วนใหญ่ยอมรับและเห็นว่าข้อมูลข่าวสารนับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ใช้เป็นส่วนประกอบสำคัญในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาลหรือภาคเอกชน โดยปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นการส่งข้อความจากผู้ส่งไปสู่ผู้รับโดยผ่านเครื่องมือหรือช่องทางของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบพื้นฐาน ดังนี้ ผู้ส่ง (sender), ผู้รับ(receiver), เครื่องมือหรือสื่อ(media) และข้อความ (message) องค์ประกอบเพิ่มเติมสำคัญที่ 5 คือ การตอบกลับ (feedback) (Schiffman and Kanuk. 2000 : 228) โดย Christopher (1998 : 270-271) และการที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งคือการใช้อินทราเน็ตนั่นเอง กล่าวถึงความสำคัญของข่าวสารข้อมูลเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้าสู่การนำเข้าสินค้าสู่กระบวนการผลิต ตราสินค้า ไปสู่การขนส่งสินค้าหรือการจัดจำหน่าย จนกระทั่งสู่ลูกค้า ข้อมูลรูปแบบต่างๆ ของการลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรม มาตรการและกฎระเบียบทางบัญชี และการพยากรณ์ทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ฝ่ายการตลาดต้องการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ สภาวะที่มีการแข่งขันข้อมูลของคู่แข่งขันข้อมูลของกลุ่มผู้บริโภคและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำการตลาด เป็นต้น ฝ่ายการผลิตและการวางแผนต้องการทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุดิบที่ต้องจัดหาเพื่อเข้าสู่กระบวนการผลิต รวมไปถึงเทคโนโลยีในการผลิตเพื่อลดเวลาในการผลิตและค่าใช้จ่ายในกระบวนการผลิต ดังนั้นการรับรู้ข่าวสารสามารถใช้ประโยชน์กับข่าวสารข้อมูลนั้นๆ ของพนักงานในองค์กรรวมไปถึงแหล่งข่าวสารข้อมูล เพื่อรองรับกับความต้องการในการใช้ประโยชน์และรวดเร็วทันต่อความต้องการ ขณะที่เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยทำให้ข้อมูลเหล่านี้ สามารถเผยแพร่ไปยังช่องทางต่างๆ มากขึ้น การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ก็เป็นอีกทางหนึ่งที่มีบทบาทและความสำคัญเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ดังกล่าวเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้โดยง่ายและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็น ทวีปอเมริกาเหนือ ยุโรป เอเชีย ออสเตรเลีย แอฟริกา รวมไปถึงแอนตาร์กติก โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบของการรับส่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีมากขึ้น ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง ที่เรียกว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail : E-mail) ซึ่งเป็นการรับส่งข่าวสารในรูปของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัญญาณไฟฟ้าจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังคอมพิวเตอร์อีกเครื่อง (พรทิพย์ โล่ห์เลขา. 2539 : 16) ปัจจุบันหลายองค์กรต่างให้ความสำคัญกับการสื่อสารในด้านที่เกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายข้อมูล เพื่อให้เปรียบในเชิงการแข่งขันและเพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรอยู่รอดต่อไปได้ เทคโนโลยีการด้านการสื่อสารสามารถเชื่อมโยงลูกค้าและผู้ผลิตสินค้าทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ เพื่อให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า ราคาสินค้าที่ต่ำกว่า สามารถใช้เวลาที่น้อยกว่าในการบรรลุผลสำเร็จในการทำงานและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาและโอกาสได้อย่างรวดเร็วปัจจุบันองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก จึงมีความจำเป็นจะต้องมีการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้งานในองค์กรที่มีขนาดใหญ่

ในโลกยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เนื่องจากสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจทำให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ การสื่อสารภายในองค์กรจึงถือเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการนำความรู้สึก ความต้องการ และความคิด ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรในสังคมมนุษย์ไม่ว่ายุคใดๆ มีความต้องการที่จะบริโภค “ข่าวสาร” หรือ “ข้อมูล” อยู่ตลอดเวลา

ระบบอินทราเน็ตที่มีประสิทธิภาพจะเป็นกุญแจสำคัญในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ความสามารถในการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็นระดับต่างๆ ตั้งแต่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตเป็นเครื่องมือในการติดต่อของบุคคลในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร เนื่องจากการอยู่ร่วมกันและการทำงานของคนในองค์กรย่อมมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ต่างฝ่ายต่างต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อความราบรื่นในการดำเนินงาน เพื่อให้สมาชิกในองค์กรเกิดความเข้าใจตรงกัน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและการบริหารงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อการสั่งการ ประเมินผลงาน วางแผนงาน จัดระเบียบภายในองค์กร เพื่อให้ได้งานตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้เป็นการกระจายความต้องการและแจ้งให้ทราบถึงจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายในการทำงานให้พนักงานในระดับต่างๆ เข้าใจ

ปัจจุบันองค์กรที่มีขนาดใหญ่มีพนักงานจำนวนมากการติดต่อสื่อสารโดยผ่านระบบอินทราเน็ตมีความจำเป็นต้องใช้วิธีการสื่อสารที่รวดเร็ว และได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็วเช่นกัน ซึ่งเป็นที่นิยมในบริษัทใหญ่ๆ หลายแห่ง เช่นเดียวกับ บริษัท ซิเลซติกา(ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่รายหนึ่งซึ่งมีสาขาอยู่ในหลายๆ ประเทศรวมทั้งในประเทศไทยด้วย ในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้จะต้องอาศัยความรวดเร็ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และปรับตัวให้ทันสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอนเน้นเรื่องการกระจายการสื่อสารทั้งองค์กรอย่างรวดเร็ว เพื่อให้พนักงานที่มีอยู่ในแต่ละโรงงานได้รับทราบข้อมูลอย่างพร้อมเพรียงและทั่วถึงกัน จึงได้มีการพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารโดยนำเอาระบบอินทราเน็ตมาใช้เพราะเล็งเห็นถึงคุณประโยชน์และประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ตมาใช้ภายในองค์กรเพื่อกระจายข่าวสารด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง ตลอดจนเรื่องของการเปลี่ยนแปลงด้านข่าวสารในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและพนักงาน

เนื่องจากเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีการแจ้งหลักปฏิบัติในการทำงานที่มีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสถานการณ์ต่างๆ บริษัทจึงใช้เทคโนโลยีระบบอินทราเน็ตช่วยในการติดต่อประสานงาน กระจายข่าวสารให้พนักงานทั่วประเทศได้ทราบข้อมูลโดยพร้อมเพรียงกันและต่อเนื่อง นอกจากสร้างความรวดเร็วในการกระจายข่าวสารแล้วอินทราเน็ตยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของกระดาษและช่วยลดเวลาการเดินทางของข่าวสารที่จะต้องส่งผ่านไปหลายหน่วยงาน ในลักษณะจดหมายเวียนที่จะต้องจัดทำส่งไปยังหน่วยงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากประโยชน์ของอินทราเน็ตดังกล่าวข้างต้น บริษัทซิเลซติกา(ประเทศไทย) จำกัด ได้เล็งเห็นความสำคัญของระบบอินทราเน็ต ซึ่งการสื่อสารด้วยวิธีนี้ทางบริษัท จะให้พนักงานและหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทฯทำการสื่อสารส่งถึงกันผ่านเวปไซต์ภายในบริษัทคือ http://thapp1.asis.ad.celestica.com/comm/thailand/thailand.nfs และพนักงานทุกคนของบริษัทจะมี E-Mail ส่วนตัวและรหัสลับในการเข้าไปใช้งานในเวปไซต์สำหรับหน้าเวปเพจของ http://thapp1.asis.ad.celestica.com/comm/thailand/thailand.nfs ได้มีการใส่ข้อมูลในเรื่องต่างๆ ไว้บนหน้าจออินทราเน็ตของบริษัท ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในเรื่องนโยบาย ปรัชญา หลักการทำงานของบริษัท
2. ข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท
3. ข้อมูลทางการตลาด
4. บริการต่างๆ ภายในบริษัท
5. ศูนย์รวมข้อมูลกลางของบริษัท
6. ข่าวต่างๆ ประกอบด้วย ข่าวจากสื่อประจำวัน และข่าวภายในบริษัท
7. ตารางการฝึกอบรม
8. การขออนุมัติด้วยระบบออนไลน์ เช่น การลาหยุดงาน การขออนุมัติเบิกอุปกรณ์สำนักงาน การขออนุมติใช้รถยนต์ของบริษัท การจองห้องประชุม
9. การค้นหาชื่อ เบอร์โทรศัพท์ของพนักงาน และหน่วยงานต่างๆ ในบริษัท
10. บริการ คือ การเชื่อมต่อกับเวปไซต์ภายนอกของบริษัท ที่ให้ลูกค้าและผู้ที่สนใจเข้ามาใช้ www.celestica.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาการใช้อินทราเน็ตซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบหนึ่ง จะทำให้ทราบถึงข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเจตคติและพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงเจตคติและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ว่าระบบอินทราเน็ตที่ใช้ภายในองค์กรในปัจจุบันมีการนำไปใช้ประโยชน์และตอบสนองความต้องการในการใช้งานให้เกิดประโยชน์ต่อตัวพนักงานและบริษัทมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ต่างๆ ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับเจตคติของพนักงานที่มีผลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

1.2.4 เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับพฤติกรรมการใช้งานระบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.1 รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานงระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.4 การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

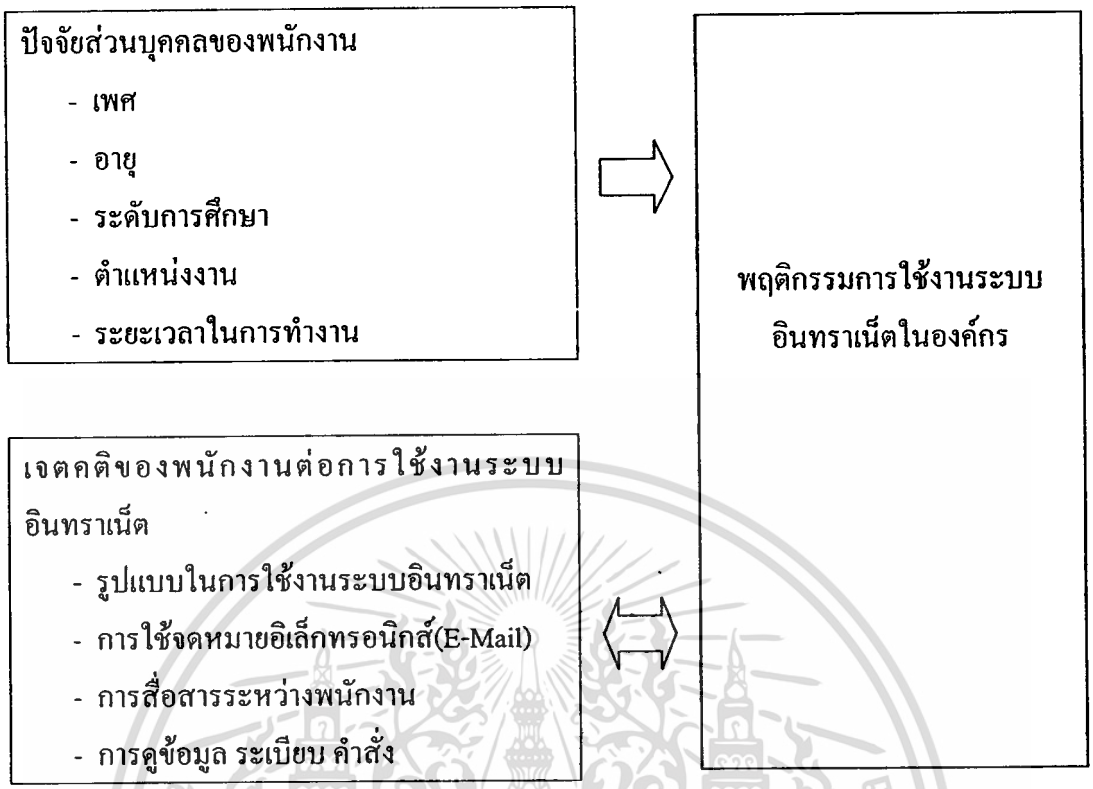
ในการวิจัยครั้งนี้ได้ยึดหลักการพื้นฐานมาจากแนวความคิดของ พัชณี โลหะชุมพล (2547) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ "ทัศนคติและพฤติกรรมต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่"

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้แยกความสัมพันธ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานและเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต แบ่งเป็น รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารระหว่างพนักงาน และการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักกงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกันไป รวมถึงการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานทั้งทางด้านโปรแกรมและอุปกรณ์ประกอบที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด" มีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ซิเลซติกา(ประเทศไทย) จำกัด โดยมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 6,013 คน โดยมีจำนวนพนักงานในส่วนของฝ่ายปฏิบัติการยกเว้นพนักงานในสายการผลิต(Operator)และพนักงานสำนักงานมีจำนวน 2,542 คน(ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล. 2551)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่

   1.1 เพศ

   1.2 อายุ

   1.3 ระดับการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ตำแหน่งงาน

1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

2. เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

2.1 รูปแบบในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

2.2 รูปแบบในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงาน

2.4 การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

1.6.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

1.6.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

1.6.4 เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนา ปรังปรุงวิธีการ และรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรให้เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานและให้พนักงานที่สนใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินทราเน็ต นำเอาข้อมูลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการทำงานอันจะนำไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ การพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจและสร้างความได้เปรียบ

1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การส่งข้อความจากผู้ส่งไปสู่ผู้รับโดยผ่านเครื่องมือหรือช่องทางของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบพื้นฐาน ดังนี้ ผู้ส่ง(sender) ผู้รับ(receiver) เครื่องมือหรือสื่อ(media) และข้อความ (message) องค์ประกอบเพิ่มเติมสำคัญที่ 5 คือ การตอบกลับ (feedback) (Schiffman & Kanuk. 2000 : 228)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.2 อินเตอร์เน็ต(Internet) หมายถึง เครือข่ายที่เป็นการเชื่อมโยงกันในแต่ละองค์ประกอบจากระบบโทรศัพท์ในองค์กรเชื่อมโยงไปสู่ข่าวสารแต่ละแหล่งในท้องที่นั้นๆ แต่ละองค์กรหรือหน่วยงานธุรกิจ

1.7.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Communication) หมายถึง การส่งข้อความ (message)ไปยังผู้รับ ไม่ว่าผู้รับจะอยู่สถานที่ใด ก็สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยมีเพียงแอดเดรส (address) ปลายทางของผู้รับซึ่งก็คล้ายกับการส่งจดหมายปกติ แต่เป็นเพียงจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานบนโปรแกรมบนอีเมล์และทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์

1.7.4 การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Data Communications) หมายถึง กระบวนการถ่ายโอนหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับ โดยผ่านช่องทางสื่อสาร เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการส่งข้อมูล เพื่อให้ผู้ส่งและผู้รับเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องมาเชื่อมต่อกัน (วชิราพร พุ่มบานเย็น. 2545 : 120-135)

1.7.5 การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (EDI : Electronic Date Interchange) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นมาตรฐานระหว่างองค์กรกับหน่วยงานต่าง ๆ

1.7.6 ระบบอินทราเน็ต (Intranet) หมายถึงระบบเครือข่ายที่มีการใช้งานภายในองค์กร เป็นระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ใช้คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ ในการให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ ซึ่งจะมีลักษณะหน้าตา และวิธีการใช้งานเหมือนกับอินเตอร์เน็ต (internet) อันประกอบด้วย เวิร์ดไวด์เว็บ จดหมายอิเล็คทรอนิกส์ (E-mail) ข่าวสารต่างๆ ในการศึกษานี้ อินทราเน็ตจะกล่าวถึงเว็บไซต์ http://thapp1.asis.ad.celestica.com/comm/thailand/thailand.nfs ของบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

1.7.7 พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ในส่วนของฝ่ายปฏิบัติการยกเว้นพนักงานในสายการผลิต (Direct Operator) และพนักงานสำนักงาน

1.7.8 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต หมายถึง ลักษณะการกระทำ การปฏิบัติการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด โดยสามารถจำแนกพฤติกรรมที่ต้องการศึกษา ดังนี้

- ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
- ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ต
- ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
- กิจกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.9 เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ในการประเมินว่าดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือเป็นการแสดงความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบ

1.7.10 รูปแบบในการใช้งาน หมายถึง ลักษณะของเนื้อหา ข้อมูล รูปแบบหน้าจอ สีสัน ที่ปรากฏบนระบบอินทราเน็ตที่ทำให้สามารถดึงดูดใจให้พนักงานเข้ามาใช้งานในระบบอินทราเน็ต

1.7.11 การสื่อสารระหว่างพนักงาน หมายถึง การสื่อสารจากพนักงานไปถึงพนักงาน ได้แก่ แนวความคิด ทัศนคติที่มีต่อการทำงาน ความรู้สึกต่างๆ ที่ต้องการบอกกล่าวให้เพื่อนพนักงานด้วยกันทราบเป็นการสื่อสารที่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องเจตคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต

2.5 ประวัติบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior นี้อธิบายความหมายได้โดยสังเขปว่า คือกิริยาอาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจจะเป็นได้ทั้งในรูปคล้อยตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และหรือต่อสิ่งภายนอก เช่น หน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็ได้

เสรี วงศ์มณฑา (2542 : 55) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำ หรือ แนวโน้มการเกิดพฤติกรรมการซื้อ การเกิดพฤติกรรมมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดความต้องการ (Need) แล้วเกิดความตึงเครียด (Tension) และเกิดแรงกระตุ้น (Drive) แล้วยังได้รับอิทธิพลเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ (Learning) และกระบวนการความเข้าใจของผู้รับข่าวสาร(Congnitive processes)

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

มุกดา สุขสมาน (2528 :81) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม เป็นการกระทำ หรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิต ที่มีต่อสภาพแวดล้อม เพื่อความอยู่รอดของชีวิตเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ยังเกิดความต้องการทางด้านจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการเหล่านี้ เนื้อมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.1 ทฤษฎีเสริมแรง

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theories) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่า ผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอนาคต (Rue and Byars. 2000 : 450) หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่ง กับผลของพฤติกรรมนั้น หรือหมายถึง กระบวนพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดจากเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต B.F. Skinner นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่าทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) ซึ่งเขาคิดว่าแต่ละบุคคลได้รับการจูงใจ โดยการออกแบบที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานส่วนการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมสร้างแรงด้านลบ (Negative Reinforcement)

กฎของผลกระทบ (Law of Effect) เป็นทฤษฎีที่กำหนดโดย Edward Thomdike ในปี ค.ศ. 1911 ซึ่งระบุว่าพฤติกรรมกำหนดตามผลลัพธ์เชิงบวก (ที่พอใจ) จึงจะนำไปสู่พฤติกรรมซ้ำ (Bateman and Snell. 1999) หรือเป็นการเกิดพฤติกรรมซ้ำซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจในผลลัพธ์ แต่ถ้าผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจ เขาก็จะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิม

Skinner และผู้ร่วมงานได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานที่ดีควรยกย่อง วิเคราะห์สถานการณ์การปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาสาเหตุซึ่งแรงงานมีปฏิบัติ และกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อขจัดปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน การปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและการยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่ทำดี

2.1.2 รูปแบบของทฤษฎีการเสริมแรง (Form of Reinforcement)

Skinner จะเน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไป เนื่องมาจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นแบบอื่น ทฤษฎีการเสริมแรงมี 4 วิธีคือ

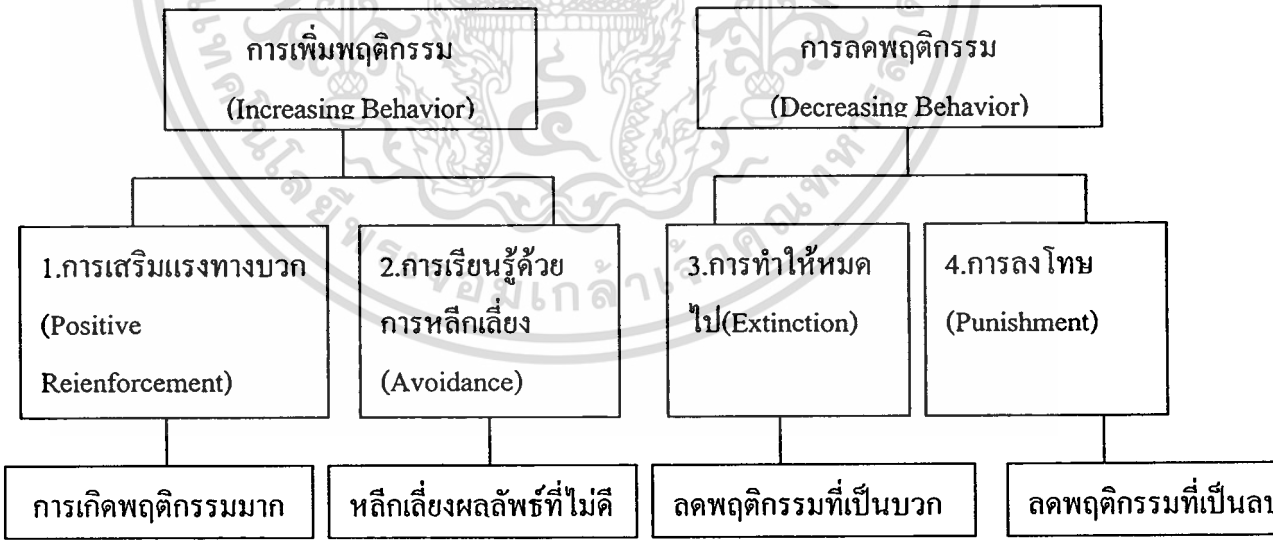
1. การเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) เป็นการเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า (ที่พึงพอใจ) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพฤติกรรมซ้ำของบุคคลได้ (Bateman and Snall. 1999) หรือหมายถึงการให้รางวัลตอบแทน ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การสรรเสริญพนักงานเมื่อทำงานเสร็จตามกำหนด การที่พนักงานได้รับการชมเชย ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

3. การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจุดมุ่งหมายให้การยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เป็นการลดการสริมแรงที่มีผลด้านบวก ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือเป็นการปรามพฤติกรรมบางอย่าง โดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ ตัวอย่าง ผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง และทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจจะใช้วิธีการเลิกขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุด วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง

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



ภาพที่ 2.1 ทัศนะการเสริมแรง(Approach to Reinforcement)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2545: 322-324) องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด) หน้า 322-324

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์ มีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้

1. เป้าหมาย หรือความมุ่งหมาย (Goal) คือ วัตถุประสงค์ หรือความต้องการซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม เช่น ความต้องการมีหน้ามีตาในสังคม

2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ และความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อนตอบสนองความต้องการ

3. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง ลู่ทางหรือโอกาส หรือเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นการพิจารณาลู่ทาง หรือสถานการณ์ เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดจะสนองความต้องการให้เป็นที่พอใจมากที่สุด

5. การตอบสนอง (Response) คือ การดำเนินการทำกิจกรรมตามที่ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว

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

7. ปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ จึงต้องกลับไปแปลความหมายใหม่ เพื่อเลือกวิธีที่จะตอบสนองความต้องการได้ แต่เห็นว่าเป้าประสงค์นั้นมันเกินความสามารถ ก็ต้องยอมละเลิกความต้องการนั้นไปเสีย

2.1.4 ประเภทของพฤติกรรม

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542 : 2-5) พิจารณาประเภทของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะต่างๆ ได้ดังนี้

1.พิจารณาจากพฤติกรรมที่ปรากฏด้วยการสังเกต

พฤติกรรมภายนอก (Overt) คือ พฤติกรรมที่ปรากฏเห็นชัดเจน

พฤติกรรมภายใน (Convert) คือ พฤติกรรมที่ไม่ปรากฏให้สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน

2.พิจารณาจากแหล่งที่เกิดพฤติกรรม

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะ (Unlearned) เป็นพฤติกรรมความพร้อมที่เกิดขึ้น โดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นตามเผ่าพันธุ์ และวงจรของชีวิต

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่มีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้น (Learned) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้

3.พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกของอินทรีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมทางกาย (Physiological Activities) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ด้วยแขน หรือขา การปรับเปลี่ยนกิริยาบทของร่างกาย การพยักหน้า การโครงตัว เป็นต้น

พฤติกรรมทางจิตใจ (Psychological Activities) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับความคิด ความเข้าใจ หรือเกิดอารมณ์ เป็นต้น

4.พิจารณาจากการทำงานของระบบประสาท

พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และสั่งการด้วยสมอง จึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามที่ต้องการ

พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) เป็นพฤติกรรมการทำงานของระบบอินทรีย์ ที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น กิริยาสะท้อน สัญชาติญาณ และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

2.1.5 การตรวจวัดพฤติกรรม

การตรวจวัดพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากมีองค์ประกอบต่างๆ มากมายที่ต้องนำมาพิจารณา แต่อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาได้เสนอแนะการตรวจวัดพฤติกรรมไว้ ดังนี้

1. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้ระดับการเกิดพฤติกรรมที่ปรากฏเป็นเกณฑ์ในการวัด โดยใช้การสังเกตพฤติกรรม และประเมินค่าของพฤติกรรม 3 ด้าน ดังนี้

ความถี่ (Frequency) วัดออกมาเป็นจำนวนครั้งของการเกิดพฤติกรรม

ความเข้ม (Intensity) วัดออกมาเป็นความมากน้อยของพฤติกรรม

ความแอบแฝง (Latency) วัดออกมาเป็นพฤติกรรมที่เปิดเผย หรือปิดบัง

ข้อพิจารณา : พฤติกรรมที่รุนแรงจะเกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรมนั้นมีความถี่สูง มีความเข้มมาก และมีการแอบแฝง การวัดพฤติกรรมเช่นนี้สามารถวัดได้ เนื่องจากเป็นการวัดเชิงปริมาณ (Quantity) ของการเกิดพฤติกรรม จำนวนครั้งของพฤติกรรม (Number) พลังงานที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม (Energy) และระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม (Duration of Time)

2. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้เครื่องมือทางจิตวิทยา พฤติกรรมที่มีความซับซ้อน ซึ่งต้องมีการวัดทางด้านความคิด และจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การตรวจวัดเชาว์ปัญญา ค่านิยม เจตคติ ความสนใจ และความถนัด เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจวัดพฤติกรรมที่เกิดจากการผสมผสานกัน เช่น การตรวจวัดบุคลิกภาพ การตรวจวัดสุขภาพจิต พฤติกรรมที่ซับซ้อนเหล่านี้ ไม่สามารถตรวจวัดได้ด้วยการสังเกตแต่เพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องใช้การตรวจวัดทางจิตวิทยา ซึ่งปัจจุบันได้มีการสร้างเครื่องมือในการตรวจวัดไว้หลายประเภท เช่นแบบทดสอบ วัสดุอุปกรณ์ในการทดสอบ ตลอดจนมีการจัดระเบียบ และวิธีการในการตรวจวัดอย่างมีระบบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.6 สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral Determinants)

ลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อ (Belief) หมายถึง การที่บุคคลคิดว่ากระทำบางอย่าง หรือปรากฏการณ์บางอย่าง หรือสิ่งของบางอย่าง หรือคุณสมบัติของสิ่งของ หรือของบุคคลบางอย่างมีอยู่จริง หรือเกิดขึ้นจริง กล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอาจจะดีในแง่ของข้อเท็จจริงคือ เขาคิดว่าข้อเท็จจริงเป็นเช่นนั้น ซึ่งความคิดนี้อาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความเป็นเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นคือ ความเชื่อของเขา

2. ค่านิยม (Value) คือ แนวความคิดทั้งที่เห็นได้เด่นชัด และไม่เด่นชัด ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับว่าอะไรเป็นสิ่งดี ซึ่งเป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำการอันใดอันหนึ่งจากวิธีการที่มีอยู่หลายวิธี หรือเลือกเป้าหมายอันใดอันหนึ่งจากหลายๆ อันที่มีอยู่

3. เจตคติ หรือ ทัศนคติ (Attitude) เจตคติเป็นแนวโน้ม หรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยายางท่านเรียกว่า เจตคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกายต่างกัน แต่ว่ายังไม่ได้ออกกำลังทางกายเท่านั้นเอง เจตคติแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่เจตคติได้กำหนดเวลาที่แสดงพฤติกรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนด เวลา ปริมาณของพฤติกรรมนั้น เรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) ดังนั้นเจตคติจึงเป็นผู้วางแนว หรือทิศทางให้แรงจูงใจ และแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

4. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยาคือ ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) มาอธิบายหลักของทฤษฎีนี้บ่งว่า คนหรือสัตว์ก็ตามถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งรางวัล (Reward of Reinforcement) สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่งๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างนั้นจะต้องมีแนวโน้มพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาส แต่ถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งการลงโทษ (Punishment) สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีก

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น พฤติกรรม เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (Mentally and Physically) และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ด้านลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์ แต่ละคนก็คือ ความเชื่อ (Belief) ค่านิยม (Value) เจตคติหรือเจตนคติ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) ส่วนกระบวนการอื่นๆ ทางสังคม ซึ่งไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์ สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล และไม่ใช่บุคคล ซึ่งอยู่ในสภาวะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 214) ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์ และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler. 2003 : 199) หรือความคิดที่มีลักษณะแสดงความพอใจ หรือไม่พอใจ (Etzel, Walker and Stanton. 2001) เจตคติเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือ ในขณะเดียวกันความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อเจตคติ การเกิดเจตคตินั้นเกิดจาก ข้อมูลที่แต่ละคนได้รับ

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106) ให้คำนิยามไว้ว่า เจตคติ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด เจตคติเป็นสิ่งที่จะชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

Sherif.(1967 : 112 –113) กล่าวว่า เจตคติ เป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อวัตถุ บุคคลอื่น หรือแนวคิดที่นำไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และภายหลังจากที่เจตคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว จะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร และไม่เปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะเจตคติที่ก่อตัวขึ้น จะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมินและสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลา เพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

Atkinson Smith and Bern. (1993) กล่าวว่า เจตคติ คือ ความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ หรือแง่มุมอื่นๆ ในโลก รวมทั้งความคิดที่เป็นนามธรรมและนโยบายสังคม

Murphyt and Newcomb. (1973 : 54) ให้คำนิยามว่า เจตคติหมายถึง “วิถีทางหรือความพร้อมในการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

Atkison Simith and Bern. (1993) กล่าวว่า เจตคติ คือ ความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ หรือแง่มุมอื่นๆ ในโลก รวมทั้งความคิดที่เป็นนามธรรม และนโยบายทางสังคม

Mun กล่าวว่าเจตคติเป็นความรู้สึก และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานที่ สถาบัน และข้อเสนอใดๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น

Thurstone. Z1997 : 119) ให้ความหมายของเจตคติไว้ 2 นัยด้วย คือ เจตคติ เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติความคิดเห็น ความกลัวต่อสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิด และความคิดนี้เป็นลักษณะเจตคติ ดังนั้นถ้าเราอยากจะวัดเจตคติ เราก็สามารถวัดได้โดยความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เจตคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นอะไรได้ในหลายอย่างเป็นต้นว่าสิ่งของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

สุชา จันทร์เอม (2524 : 80) กล่าวว่า เจตคติ คือ ความ รู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้ จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) ให้ความหมายว่า เจตคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่นๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออก ที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเจตคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่เจตคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า เจตคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ผลของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ปรากฏขึ้น หรือเป็นแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของเจตคตินั้น โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวก หรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.2.1 ประเภทของเจตคติ

Mc David and Harrari (ศิรินทร์ ซึ้งสุนทร 2542 : 32) ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลสามารถแสดงเจตคติออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ

1.เจตคติทางบวก เป็นเจตคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใด เรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การอื่นๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีเจตคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าร่วมเป็นสมาชิกและเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2.เจตคติทางลบ หรือไม่ดี คือ เจตคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีเจตคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในใจของเขาจนพยายามประพฤติ และปฏิบัติต่อด้านกฎระเบียบของบริษัทของอยู่เสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
105198

3.เจตคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น พนักงานในองค์การที่ยอมรับเอาระบบคุณภาพมาใช้ อาจมีเจตคตินิ่งเฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อระบบแต่อย่างใด

2.2.2 ลักษณะของเจตคติ

เจตคติ มีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2539:188)

1.เจตคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของเจตคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้างๆ ว่า ประกอบด้วย แนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือแนวคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อสาร หรือผู้ค้าปลีก

2.เจตคติมีความโน้มเอียง เกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are a Learned Predisposition) มีการตกลงกันว่า เจตคติการเรียนรู้ซึ่งหมายความว่า เจตคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลจากประสบการณ์ โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่น และการเปิดรับการสื่อสารมวลชน

3.เจตคติไม่เปลี่ยนแปลง (Attitude Occur within a Situation) ลักษณะของเจตคติก็คือ ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก แม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่ แต่เจตคติไม่จำเป็นต้องถาวร สามารถเปลี่ยนแปลงได้

4.เจตคติเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ (Attitudes Have within a Situation) เจตคติเกิดขึ้นภายในเหตุการณ์ และถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์ หรือโอกาส ซึ่งลักษณะเฉพาะช่วงเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ และพฤติกรรม สถานการณ์เฉพาะอย่าง อาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมไม่สอดคล้องกับเจตคติก็ได้

2.2.3 สาเหตุการเกิดเจตคติ

สาเหตุการเกิดเจตคติ (นุสรา แก้วสนธิ. 2542: 10 : อ้างอิงจาก Serif and Sherif. 1969 : 334) ได้ให้ความเห็นว่าเจตคติของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่การที่บุคคลเกิดเจตคตินั้นเกิดจากการเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 4-6) ยังกล่าวถึงแหล่งที่ให้กำเนิด เจตคติที่สำคัญ ได้แก่

1.ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) คือ การมี ประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวกับเจตคตินั้น เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้นในทางตรงกันข้ามถ้าเรามีประสบการณ์ที่ไม่ดี เรามักมีแนวโน้มที่ไม่ดีไม่ชอบบุคคลนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.การติดต่อสื่อสารกับบุคคล (Communication from Experience) เจตคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นจากผลการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ

3.สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) เจตคติบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียบแบบจากคนอื่น ขบวนการเกิดเจตคติด้วยวิธีนี้ เกิดขึ้นโดยขั้นแรกจากเหตุการณ์อย่างบุคคลจะมองเห็นว่าบุคคลที่มีการปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นใน รูปแบบของความเชื่อ เจตคติซึ่งมาจากการปฏิบัติของเรา

4.องค์ประกอบเกี่ยวกับสถาบัน (Institution Factor) เช่น โรงเรียน สถานประกอบพิธีศาสนา หน่วยงานต่างๆ สถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มา และสิ่งสนับสนุนให้เกิดเจตคติอย่างชัดเจน

2.2.4 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

1. ผู้ชักจูง มีคุณสมบัติดังนี้
   - ความน่าเชื่อถือ ชำนาญในงานที่รับผิดชอบ และมีลักษณะน่าไว้วางใจน่าเชื่อถือ
   - ความน่าดึงดูดใจ คล้ายคลึงกับผู้ถูกชักนำ อาจเป็นลักษณะนิสัย หรือตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน และมีความชอบพอซึ่งกันและกัน
   - มีอำนาจ โดยแสดงความรู้สึกออกมา เมื่อถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม โดยตำแหนงที่สามารถใช้อำนาจได้ มีอำนาจในการให้รางวัล หากมีการปฏิบัติตาม และสามารถลดโทษได้ หากผู้ถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม
2. ผู้ถูกชักจูง มีคุณสมบัติดังนี้
   - บุคลิกภาพของผู้ถูกชักจูง มีผลต่อการชักจูงให้เชื่อตาม เช่น บุคลิกภาพวิตกกังวล บุคลิกภาพเชื่ออำนาจในตนเอง หรือเชื่ออำนาจนอกตนเอง
   - สถานการณ์ในขณะชักจูง มีผลให้การถูกชัดจูงเป็นอย่างมีประสิทธิภาพสูง เช่น สถานการณ์ตึงเครียด สถานการณ์ที่เร้าให้บุคคลขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

บุคคลมีทัศนคติมากมายหลายอย่างต่อพฤติกรรมเดี่ยว โดยที่แต่ละเจตคติผูกพันสถานการณ์แต่ละอย่าง เจตคติของผู้บริโภคเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ องค์ประกอบต่างๆ ของเจตคติ (Components of Attitude) (อดุลย์ จาตุรงคกุล 2543 : 192-196)

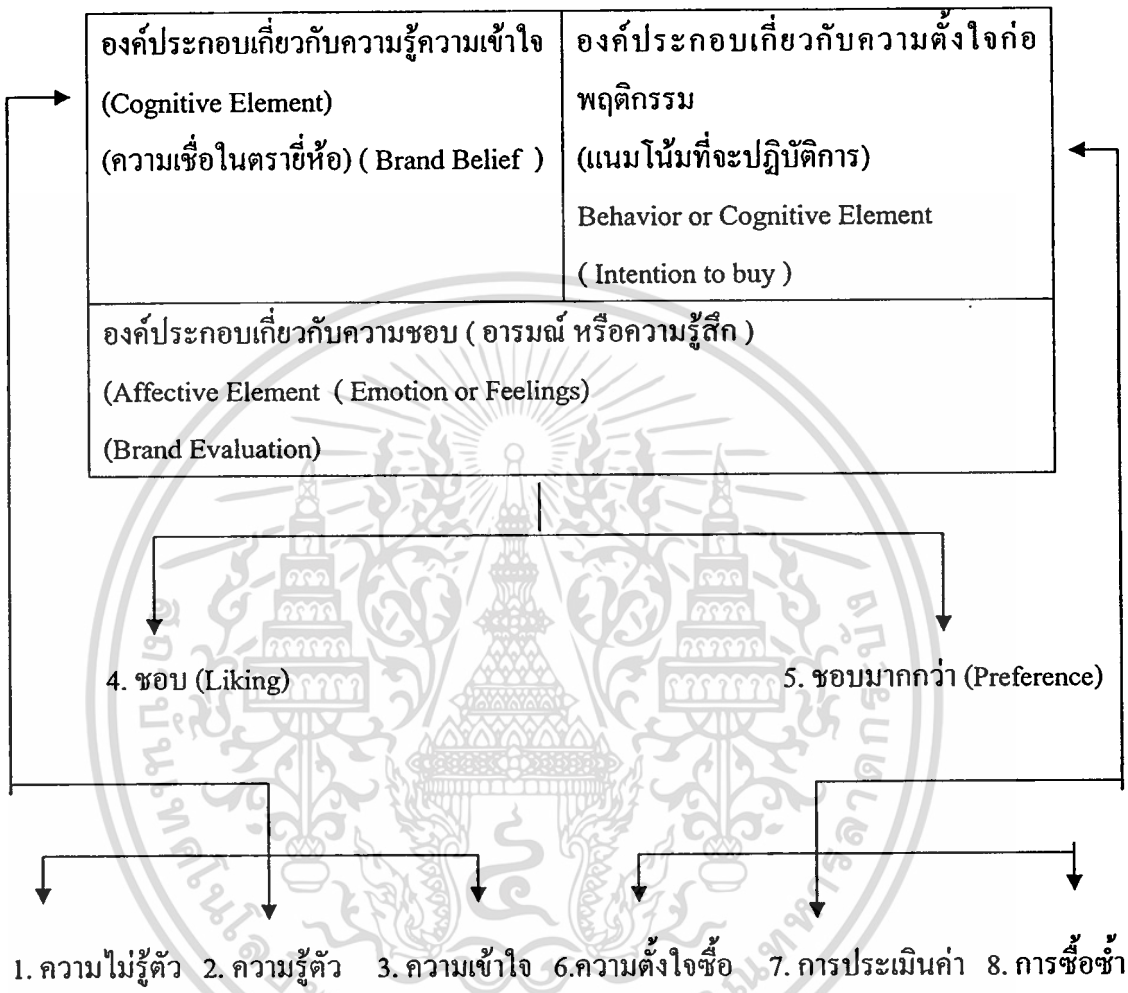
เจตคติมีองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ

1. Cognitive เป็นอาการทางวัตถุที่เจตคติเข้าไปเกี่ยวข้อง และได้รับการนึกเห็นภาพพจน์
2. Affective เป็นความรู้สึกของการชอบ และไม่ชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. Behavioral เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม เป็นแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ที่คนเรามีเจตคติเกี่ยวข้องในสิ่งนั้น

John Jenkins ได้ให้แนวคิดของเจตคติ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 เจตคติและองค์ประกอบ

ที่มา : กิ่งทิพย์ นวมทอง.(2545 : 20)

จากภาพข้างต้น อธิบายได้ว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อที่ช่วยสร้าง Value และเจตคติว่า เราเชื่ออะไร (Cognitive Element) ประกอบด้วยความเชื่อต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ โฆษณา หรือร้านค้าปลีก

องค์ประกอบทางด้านความชอบ หรืออารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Element) ประกอบด้วย ความรู้สึก และอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ว่าเรารู้สึกอย่างไร เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ความเข้าใจ ได้รับการพิจารณาว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) เป็นแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยา หรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยอิงหลักจากความเชื่อถือ และความรู้สึกของเขานั่นเอง เป็นการแสดงว่าเราจะทำอย่างไร

ทั้ง 3 องค์ประกอบ เป็นแนวความคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับเจตคติที่ยอมรับกันทั่วไป เนื่องจากว่าง่ายที่จะเข้าใจ นอกจากนั้น ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพที่สมดุล หรือที่เรียกว่า "Homesstasis" เมื่อมีความสมดุลเกิดขึ้น ความรู้ความเข้าใจของบุคคล และแนวโน้มของพฤติกรรมจะสอดคล้องซึ่งกันและกัน ถ้าไม่สมดุลก็จะเกิดการขัดแย้งกัน

เจตคติและพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดย แอสซาเอล (Assael. 1995 : 267) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของเจตคติมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นั่นคือ องค์ปะกอบด้านความรู้หรือความคิด (The Cognitive Component) แสดงออกเป็นความเชื่อ มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือความคิด (The Affective Component) โดยการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อมีความรู้หรือความเชื่อต่อเรื่องนั้นๆ แล้วจึงส่งผลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Conative Component) อันเป็นแนวโน้มที่แสดงออกเป็นพฤติกรรม (Behavior) ในที่สุด

2.2.5 ประโยชน์ของเจตคติ

1. เครื่องมือในการปรับตัว และการทำงานต่างๆ
2. ใช้ป้องกันสภาวะจิต เจตคติ หรือความเชื่อบางอย่างทำให้ผู้อื่นเชื่อ หรือผู้มีเจตคติสบายใจขึ้น
3. เป็นการแสดงค่านิยมให้ผู้อื่นเห็นหรือรับรู้
4. ให้คุณประโยชน์ทางด้านความรู้ ความสามารถ ทางศาสนา ทางวิชาการ

ค่านิยม (Values) เป็นแนวความคิดทั้งที่เปิดเผย และไม่เปิดเผย ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มเห็นว่ามีคุณค่า (Rue and Byars. 2000 : 452) หรือเป็นความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ หรือผลลัพธ์ที่เหมาะสม (Schermarhorn, Hunt and Osbom. 2000 : G-12) ผู้บริหารขององค์การต่างๆ จะต้องมีการตอบสนองต่อเจตคติ ความเชื่อถือ และค่านิยมของแต่ละบุคคล กลุ่มและสังคมด้วย เจตคติและค่านิยมจะแตกต่างกันในระหว่างแรงงานและพนักงานกลุ่มของคนรวยและคนจน นักศึกษาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย นักบัญชีและวิศวกร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ ความเชื่อถือ และค่านิยม มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2546 : 80-81)

1. ความเต็มใจ และการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน
2. ความศรัทธา (ไว้วางใจ) ในธุรกิจ และความเคารพต่อเจ้าของธุรกิจและผู้นำ
3. ความเชื่อถือในการแข่งขัน และลักษณะของการแข่งขันในทุกด้านของชีวิตโดยเฉพาะด้านธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล ชาติ ศาสนา หรือหลักความเชื่อต่างๆ
5. ความเคารพต่ออำนาจหน้าที่ ซึ่งเกิดจากความเป็นเจ้าของในทรัพย์สิน ความรู้ที่เชี่ยวชาญและสภาพทางการเมืองที่ยอมรับ
6. ความเชื่อถือและความเคารพในด้านการศึกษา
7. ความศรัทธาในการะบวนการทางกฎหมาย วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี
8. ความเชื่อถือในความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและการทดลอง เพื่อต้นหาวิธีการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น

2.2.6 การวัดเจตคติ

ในสมัยก่อนมักมีการวัดเจตคติในลักษณะที่เน้นเป็นเรื่องๆ และใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Scale ในการวัด คะแนนที่ออกมาจะมีตั้งแต่มาก ไปหาน้อย คนที่ได้คะแนนมาก ถือว่ามีเจตคติในเรื่องนั้นรุนแรงมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งรุนแรงไปทางบวกหรือลบ ต่อมามีการวัดเจตคติในลักษณะหลายแง่มุมมากขึ้น เช่น เข้มแข็ง หรืออ่อนแอ คล่องแคล่ว หรือเฉื่อยชา และดีหรือเลว

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ผลของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ และความรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของเจตคติ โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวก หรือด้านลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย จะเห็นได้ว่า เจตคติประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกว่า ชอบ หรือไม่ชอบ พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดด้านเจตคติ ดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น มาใช้ในการอธิบายเปรียบเทียบ และกำหนดกรอบแนวความคิดเจตคติของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต การออกแบบสอบถาม เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เจตคติเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Weihrich and Koontz. (1993: 465) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการจูงใจเป็นสิ่งเร้า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Glimer (1996 : 254) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Aday & Anderson (1975 : 4) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับเจตคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

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

สร้อยตระกูล ติวยานนท์ (2542 : 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นเจตคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่า เรื่องความพึงพอใจในงานนี้ เป็นเรื่องเจตคติ หรือเจตคติโดยตรง

สมพงษ์ เกษมสิน (2525 : 108) กล่าวว่า มีปัจจัยเป็นจำนวนมากที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พอใจในงาน ความรู้สึกชอบงาน หรือความพอใจในงานนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นสามารถทำให้บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน และคงปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปนั้นจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีความต้องการ และระดับของความต้องการแตกต่างกันไป คนบางคนทำงานเพื่อต้องการให้มีสังคม มีกลุ่ม มีพรรคพวก มีโอกาสได้รับการยอมรับนับถือ

Charles Redding.(1972 : 429) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อ หมายถึงระดับความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์การนั้นๆ มีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่จะพิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของคุลากรภายในองค์การนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

สมยศ นาวีการ (2537: 103) ได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การนั้นมักจะเป็นข่าวสารในเรื่องต่อไปนี้ (Goldhaber,. 1979 : 110)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการ ผลของการบริการ และกิจกรรมต่างๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข่าวสารทะนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคคลากรในการฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่องค์การได้วางไว้

3. ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวการสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ข่าวการแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นข่าวจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากรเพื่อสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น

4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เป็นข่าวสารที่บุคคลากรควรจะได้รับทราบ และแสดงความคิดเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจใจการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น จะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ บุคคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่างๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคคลากร โดยข่าวสารต่างๆ ที่อยู่ในองค์การ จะต้องกระจายหรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การ ในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการลาชี้แนะ (ดาริกา จารุวัฒนกิจ 2537 ;37 ;อ้างอิงจาก Thayer)

2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต

โลกของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันได้นำ ระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต และระบบเครือข่ายระหว่างประเทศ เข้ามาประสานการทำงานร่วมกันในการสร้างโอกาสการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ สำหรับองค์กรทุกระดับ ระบบสารสนเทศในธุรกิจแบบใหม่ ช่วยให้องค์กรได้รับข่าวสารที่อยู่ไกลออกไป ช่วยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ช่วยปรับโครงสร้าง และขั้นตอนการทำงาน และยาจช่วยเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ยังได้เพิ่มขีดความสามารถให้โดดเด่นขึ้นไปอีก เมื่อสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ กลายเป็นโครงสร้างที่เรียกว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตการใช้งานกว้างขวาง และเป็นที่รู้จักมากที่สุดในโลกคือ ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (The Internet) ในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีการประมาณการว่ามีผู้ใช้ระบบเครือข่ายนี้มากกว่า 200 ประเทศจากทั่วทุกมุมโลก ระบบเครือข่ายนี้มีความยืดหยุ่นสูงมาก ผู้ใช้สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาเชื่อมต่อ หรือดึงออกมาจากระบบได้ตลอดเวลาที่ต้องการ แม้ว่าส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบจะเสียหาย ส่วนที่เหลือก็สามรถทำงานต่อไปได้

ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ให้บริการที่มีประโยชน์มากอย่างหนึ่ง เรียกว่า โครงข่ายโลก หรือ WWW (World Wide Web) โครงข่ายโลก หมายถึงระบบที่มีมาตรฐานสากลในการเก็บรักษา การค้นหามาใช้ รูปแบบ และการแสดงผลข่าวสารบนระบบเครือข่าย ข่าวสารถูกเก็บรักษา และนำแสดงในรูปแบบของ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกเป็น หลายหน้าเรียกว่า หน้าข่าวสาร หรือ Web Page ข่าวสารในแต่ละหน้าประกอบด้วย ข้อความ (Text) เสียง (Sound) รูปภาพ (Graphics) ภาพเคลื่อนที่ (Animation) และวีดีทัศน์ (Video) แต่ละหน้าอาจมีการเชื่อมโยงทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronically Link) ไปยังข่าวสารที่เก็บอยู่ในหน้าอื่นได้โดยไม่จำกัดว่าหน้าที่เชื่อมโยงไปนั้น จะถูกเก็บอยู่ในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกัน หรืออยู่ในเครื่องฯ ที่ตั้งอยู่อีกซีกโลกหนึ่ง วิธีการเรียกใช้การเชื่อมโยง ซึ่งผู้ใช้สามารถทำได้ง่ายหลายวิธี ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่กลายเป็นวิธีพื้นฐานสำหรับการเผยแพร่ข่าวในระบบสารสนเทศ

หน้าข่าวสาร หรือ Web Pages ทั้งหมดขององค์กรหนึ่ง เรียกว่า ที่ตั้งหน้าข่าวสาร หรือ Web Site มักจะได้รับการดูแลโดยผู้เป็นเจ้าของนั้นเอง หรืออาจจะว่าจ้างให้บริษัทอื่นทำหน้าที่ดูแลแทน ผู้รับผิดชอบจะพยายามตกแต่งหน้าข่าวสารให้มีความสวยงาม เพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้คนที่เดินผ่านไปมา ข่าวสารที่เผยแผ่หน้าข่าวสารนี้ จัดเป็นการเผยแพร่แบบกระจายไปทั่วโลก โดยไม่เจาะจงผู้รับ เช่นเดียวกับการโฆษณาผ่านสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ แต่มีขีดความสามารถในการรับข้อมูลกลับมาได้ด้วย ทำให้ผู้ใช้ซึ่งอาจจะเป็นลูกค้าหรือพนักงานองค์กรนั้น สามารถส่งรายการสั่งซื้อสินค้า หรือบริการ หรือส่งข้อมูลที่ต้องการกลับไปยังองค์กรที่เป็นเจ้าของหน้าข่าวสารนั้นได้ทันที และทุกสถานที่ที่ต้องการ (Kenneth C. Laudon, Jane P.Laudon :2002, 2000, 1998 แปลและเรียบเรียงโดย สัลยุทธ์ สว่างบรรณ :2545)

ในอดีตความสามารถส่วนเว็บได้ถูกนำไปใช้งานที่มีการโต้ตอบกัน (interactive) เช่น การสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอัตโนมัติ (Telephony) การประชุมทางไกลแบบที่มีทั้งภาพและเสียง (Video conference) และการสื่อสารกันผ่านกลุ่มข่าว (Newsgroup) รวมไปถึงการพูดคุยกันแบบเรียลไทม์(Chat) ซึ่งหัวข้อสนทนาก็มีตั้งแต่เรื่องของธุรกิจ เทคโนโลยี เกมคอมพิวเตอร์ และอื่นๆ อีกมาก ทั้งในห้องสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นส่วนตัว หรือกึ่งส่วนตัว อย่างไรก็ตามการใช้เว็บส่วนใหญ่ในปัจจุบันก็ยังคงเป็นไปเพื่อการกระจายข้อมูลออกไป โดยบุคคลทั่วไปหรือองค์กรก็อาจจัดทำเว็บไซท์เพื่อบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง เสนอข้อมูล บริการสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ให้กับผู้ที่สนใจ ซึ่ง E-Mail Address หรือแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกรอกข้อมูลได้กลายเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่องธรรมดาที่ปรากฏอยู่แทบทุกเว็บไซต์ รูปแบบใหม่ๆ ของการติดต่อกันผ่านเว็บ ที่เอื้อให้เกิดการประสานงานกันมากขึ้น ก็จะค่อยๆ เข้ามาแทนที่สิ่งเหล่านั้น

การพัฒนามาตรฐาน และซอฟต์แวร์บนอินเตอร์เน็ตได้พัฒนาก้าวไกล การนำซอฟต์แวร์และมาตรฐานของอินเตอร์เน็ตมาใช้ในองค์การจึงเป็นอีกทางหนึ่ง หลายองค์กรได้สร้างเครือข่ายภายในองค์การที่เรียกว่า แคมปัสเน็ตเวิร์ค (Campus Network) หรือเอ็นเตอร์ไพรซ์ เน็ตเวิรค์ (Enterprise Network) โดยวางมาตรฐานเดียวกับมาตรฐานอินเตอร์เน็ต และนำซอฟต์แวร์ที่ประยุกต์บนอินเตอร์เน็ตมาใช้ เช่น การนำเว็บบราวเซอร์มาใช้ และมีการพัฒนาให้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูล โปรแกรมและทรัพยากรอื่นได้ การนำหลักทางอินเตอร์เน็ตมาใช้ในการออกแบบประยุกต์เครือข่ายภายในนี้ จึงเป็นที่มาของการเรียกชื่อ "อินทราเน็ต" (Intranet)

2.4.1 ความหมายของอินทราเน็ต

อินทราเน็ต คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายใน ที่ใช้เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ต โดยจำกัดขอบเขตการใช้งานส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น นอกจากนี้ ระบบอินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อ เข้ากับอินเตอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินทราเน็ตสามารถใช้ทั้งอินทราเน็ต และอินเตอร์เน็ตไปพร้อมๆ กันเครือข่ายอินเตอร์เน็ตขนาดเล็ก ดังนั้นซอฟต์แวร์เพื่อการสื่อสารบนระบบอินทราเน็ต จึงเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต หมายเลขประจำคอมพิวเตอร์บนเครือข่าย ก็เป็นการกำหนดด้วยหมายเลขอินเตอร์เน็ต ดังนั้นเซิร์ฟเวอร์บนเครือข่ายอินทราเน็ต จึงเหมือนกับเซิร์ฟเวอร์บนเครือขายอินเตอร์เน็ตทุกประการ ในการบริการข้อมูลบนเครือข่ายอินทราเน็ตที่สำคัญๆ ได้แก่ การสื่อสารระบบเว็บ การสื่อสารการโอนย้ายไฟล์ เอฟทีพี (FTP) และ การสื่อสาร โดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สำหรับการสื่อสารที่เป็นประโยชน์อื่นๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต ได้แก่ การสื่อสาร โดยระบบโกเฟอร์ (Gopher) และการสื่อสาร โดยกลุ่มข่าว (New Group) เป็นต้น

สิ่งที่แยกความรู้สึกในการใช้งานอินทราเน็ต และอินเตอร์เน็ต ก็คือความเร็ว การโหลดไฟล์ใหญ่ๆ จากเว็บไซต์ในอินทราเน็ต จะรวดเร็วกว่าการโหลดจากอินเตอร์เน็ต ดังนั้น ประโยชน์ที่ได้รับจากอินทราเน็ตสำหรับองค์การหนึ่งๆก็คือ สามารถใช้ความสามารถต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบอินเตอร์เน็ตได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ถูกจำกัดด้วยแบนวิดธ์ หรือความกว้างของถนนในการส่งถ่ายข้อมูล แปลความให้ชัดเจนก็คือ เราสามารถดูวีดีโอ (ที่ต้องโหลดมาก่อนทั้งไฟล์) วิดีโอตามสาย (Streaming line โหลดมาและดูเกือบจะพร้อมๆ กันได้เป็นชั่วโมง) และเรียกใช้ไฟล์ .exe ที่มีขนาดหลายๆ MB ได้ในเวลาที่รอคอยได้ การใช้งานอีเมล์ติดต่อกันกับเจ้าหน้าที่ในอินทราเน็ตกันเอง ก็รวดเร็วกว่ามาก แน่นอน ประโยชน์ที่ได้จากงานนี้ก็คือ การแนบไฟล์ (Attach File) ขนาดใหญ่ๆ ไปยังอีเมล์ ซึ่งทำให้สะดวก และรวดเร็วมากในระบบอินทราเน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.2 ความสำคัญของระบบอินทราเน็ตต่อองค์กร

ระบบอินทราเน็ต เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายต่อหลายองค์การให้ความสนใจ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหาร และจัดการเพื่อที่จะพัฒนาระบบการทำงานโดยรวม ระบบสารสนเทศขององค์กรได้มีการปรับตัวไปในทิศทาง และแนวโน้มของเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสารระบบอินทราเน็ตเป็นอีกเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร

ระบบอินทราเน็ตไม่ใช่แนวคิดใหม่ แต่เป็นการจัดทำระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม คุณค่าและโอกาส การนำเอาเทคโนโลยีระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์การ คงไม่ใช่จะนำมาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ หากแต่เป็นการผสานประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาองค์การโดยเฉพาะระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสารภายใน การนัดหมาย การส่งเอกสารหรือข้อมูลสำคัญ ระบบอินทราเน็ตจะอำนวยความสะดวกให้ หรือแม้แต่การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายอินทราเน็ต ไปยังอินเตอร์เน็ต ถ้าหากมีการต่อเชื่อมกัน

การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น จะทำให้การจัดการทางด้านทรัพยากรระบบและทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ สามารถวางแผนการใช้เทคโนโลยีพัฒนาการใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานทำได้ง่าย เพราะเอกสารและข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปดิจิตอลที่คอมพิวเตอร์ หรือผู้ใช้สามารถเรียกดูได้ตามระดับการใช้งานที่กำหนด และสุดท้ายก็จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและจัดการในองค์การอีกด้วย

ระบบอินทราเน็ตเป็นระบบที่มีราคาถูก สามารถขยายขนาดของระบบได้ง่ายเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้น และสามารถใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์ชนิดต่างๆ ได้ องค์กรขนาดใหญ่มักจะมีระบบคอมพิวเตอร์อยู่หลายระบบที่ใช้อยู่ แต่ไม่สามารถเชื่อมต่อเข้าด้วยกันได้โดยง่าย ระบบอินทราเน็ตมีคุณสมบัติที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบอื่นๆ ได้ในทันทีที่ต้องการ ทำให้เสมือนกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เพียงระบบเดียว ซอฟต์แวร์สำหรับเว็บช่วยให้มีการเชื่อมต่อเป็นระบบเดียวกันทั้งหมด ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการรวมการประมวลผลและระบบงานต่างๆ ทั่วทั้งองค์กรเข้าด้วยกัน

องค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ระบบอินทราเน็ตจะเสริมในส่วนของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร การนำเสนอข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ หรือการใช้ทรัพยากรระบบร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการซ้ำซ้อนของงานที่ต้องทำซ้ำๆ กัน ระบบที่ต้องการตอบสนองกับผู้ใช้ที่ใช้พร้อมๆ กันจำนวนมาก ระบบอินทราเน็ตจะมีส่วนตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลที่ผู้ใช้ถามกันบ่อยๆ ครั้ง ถ้าให้พนักงานเป็นผู้ตอบคำถามประสิทธิภาพในการทำงานอาจลดลง การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรเพื่อตอบสนองความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการในการใช้งาน เป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ในการนำเสนอ ข้อมูลข่าวสาร การให้ความเข้าใจถึงภาพรวมของการทำธุรกิจ ให้ข้อมูลกับผู้สนใจที่จะเพิ่มคุณภาพ และพัฒนาระบบทำงานและพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้

ในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น ความสำเร็จและความล้มเลวจะมีพอกัน ด้วยเหตุที่ว่า การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้นั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเดิมโดยสิ้นเชิง ไม่ง่ายนักที่จะทำให้ผู้ใช้ หรือบุคลากรในองค์กรยอมรับและเข้าใจ โดยเฉพาะคนเก่าคนแก่ที่มีอคติในการพัฒนาตนเองให้เข้าใจและก้าวทันเทคโนโลยี โดยคนรุ่นเก่า จะคิดว่าเทคโนโลยีมาแย่งงานทำแทนที่จะคิดว่าเทคโนโลยีมาช่วยเสริมและพัฒนางานให้มีคุณภาพ

โดยทั่วไปแล้วเครือข่ายระบบอินทราเน็ต จะมีความเร็วสูงกว่าระบบอินเตอร์เน็ต เพราะอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร ที่มีอัตราการโอนย้ายข้อมูลสูงกว่าสายโทรศัพท์ ที่ใช้เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตมาก จึงทำให้การกระจายข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในองค์การสามารถเกิดขึ้นได้รวดเร็ว และระบบอินทราเน็ตยังเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่พนักงานของบริษัทเอง จะเป็นผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ที่มีประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาพ เสียง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการในลักษณะต่างๆ เช่นเดียวกับที่พบในเครือข่ายอินเตอร์เน็ต

ระบบอินทราเน็ตช่วยองค์กรในการสร้างระบบสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ และมีการตอบสนองผู้ใช้งานที่ดี โปรแกรมประยุกต์ภายในองค์กรที่สร้างในรูปแบบเว็บเพจ สามารถทำให้เป็นระบบที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ด้วยการใช้สื่อชนิดต่างๆ เช่น ตัวอักษร เสียง และวีดีทัศน์ หลักการพื้นฐานของการใช้ระบบอินทราเน็ต คือ การสร้างสถานที่เก็บข้อมูลแบบออนไลน์ที่สามารถปรับปรุงให้ข้อมูลมีความทันสมัยได้บ่อยเท่าที่ต้องการ สารบัญสินค้า คู่มือพนักงาน สารบัญโทรศัพท์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่นๆ สามารถได้รับการทบทวนแก้ไขได้ทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น การแก้ไขข้อมูลได้ตามความต้องการนี้ช่วยองค์กรในการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วมากกว่าระบบดั้งเดิมที่ใช้เอกสารเป็นหลัก ซึ่งจะต้องใช้การปรับปรุงข้อมูลตามระยะเวลา

ระบบอินทราเน็ต ประกอบด้วย ระบบอีเมล์ ระบบการเข้าใช้งานจากสถานที่อื่น เครื่องมือช่วยการประสานงาน ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบการใช้โปรแกรมประยุกต์ร่วมกัน และระบบเครือข่ายภายในองค์กร บางองค์กรก็นำระบบอินทราเน็ตไปใช้ในการประชุมอิเล็กทรอนิกส์

2.4.3 การพัฒนาระบบอินทราเน็ตเพื่อใช้ในองค์กร

ปัจจุบันกำลังเข้าสู่ยุคแห่งระบบฐานข้อมูล ความรู้ที่พัฒนาต่อจากยุคแห่งสารสนเทศ ระบบอินทราเน็ตจะช่วยสร้าง และเสริมขีดความสามารถในด้านการค้า การขายสินค้าและบริการ และให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นความรู้สำหรับองค์กรให้แข็งแกร่ง ที่จะสามารถสร้างและทำกำไรได้ หน่วยงานหรือองค์กรที่มีการใช้ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ ระบบอินทราเน็ตได้เข้ามามี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทบาทต่อการจัดการและบริหารองค์การให้สอดคล้องกับนโยบายการลดต้นทุน เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า ระบบอินทราเน็ตถือได้ว่าเป็นสื่อกลางในการทำงานระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน ระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือระหว่างพนักงานกับพนักงาน หรือแม้แต่บริษัทกับลูกค้าที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพที่แท้จริงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

ในการนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร สิ่งที่สำคัญที่จะต้องพิจารณา มีดังนี้

1. การพัฒนาระบบงานให้เหมาะสม เพื่อนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร ตรวจสอบว่าองค์กรของเรามีสิ่งบอกเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นหรือยัง ถ้ายังไม่มีก็จะต้องพัฒนาให้มีขึ้นอย่างรวดเร็ว หากมีอยู่แล้วก็ควรนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ได้เลย จะเกิดประโยชน์และความคุ้มค่า สิ่งที่ควรคำนึงมีดังนี้

1.1 เพื่อให้การนำระบบอินทราเน็ต เข้ามาใช้ในองค์กรและประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว ซึ่งบริษัทที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ควรหันมาใช้ระบบอินทราเน็ตคือ

- บริษัทที่ประกอบด้วยสาขาย่อยๆ มากมาย
- บริษัทที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- บริษัทที่ต้องมีการกระจายข่าวและข้อมูล ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- บริษัทที่ต้องมีการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้พนักงานทันต่อเหตุการณ์เสมอ
- บริษัทที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลภายในองค์กร

1.2 ก่อนที่จะทำการติดตั้งระบบอินทราเน็ต เพื่อนำเข้ามาใช้ในองค์กรหรือธุรกิจ ควรจะต้องมีความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่

- เครื่องคอมพิวเตอร์เซิฟเวอร์ ที่มีหน้าที่ดูแลเครือข่าย
- ระบบเครือข่ายที่สนับสนุนโปโตคอล TCP/IP

1.3 ความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ ที่ทำงานในหน้าต่อไปนี้

- ส่วนที่มีหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ บราวเซอร์
- ส่วนที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับใช้กับเครื่องเซิฟเวอร์
- ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสร้างแอฟพลิเคชั่นบนเว็บ

1.4 ควรมีความพร้อมในด้านบุคคลากร ได้แก่

- ผู้ดูแลเครือข่ายระบบอินทราเน็ต และเครื่องเซิฟเวอร์
- ผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างเว็บเพจ
- ผู้ที่มีหน้าที่อบรมพนักงานในบริษัท เกี่ยวกับการใช้อินทราเน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ขั้นตอนของการติดตั้งระบบอินทราเน็ต (Intergrain Legacy Systerm)

กำหนดรูปแบบของการใช้อินทราเน็ตภายในองค์กร การใช้แผนผังและแผนภูมิ อธิบายการทำงานจะช่วยให้การสื่อสารนั้นง่ายขึ้น รูปแบบการใช้งานควรครอบคลุมไปถึงการเชื่อมต่อเว็บเพจต่างๆ ภายในองค์กร ลักษณะที่ดีของโฮมเพจ จะต้องมีลักษณะการใช้งานง่าย และสะดุดตา

เตรียมเครือข่ายภายในองค์กรให้พร้อมรับเทคโนโลยีระบบอินทราเน็ต กล่าวว่า เตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้โปโตคอล TCP/IP

ดำเนินการติดตั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น ได้แก่

- ติดตั้งอินทราเน็ตเซิฟเวอร์ และซอฟต์แวร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์ในส่วนที่เป็นบราวเซอร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับสร้าง และแก้ไขเว็บเพจ

ดำเนินการอบรมพนักงาน จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่ต่างๆ

3. การวางแผนในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

พิจารณาและตัดสินใจให้เด่นชัด จะเอาอินทราเน็ตมาใช้ที่หน่วยงานไหนในบริษัทก่อน และถือว่าเป็นจุดศูนย์กลางของหน่วยงาน และเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อการเรียนรู้ระบบอินทราเน็ตในวงงานเล็กๆ ก่อน หากประสบผลดี ก็อาจขยายวงการใช้ให้ขยายใหญ่ออกไปได้

ต้องมีการกำหนดเป้าหมายของการใช้งานระบบอินทราเน็ตขององค์กรให้ชัดเจน และจัดเตรียมทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้พร้อม และพอเพียง อันได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ พีเพิลแวร์ และข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำนวณค่าใช้จ่ายเริ่มต้น และค่าใช้จ่ายในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ของระบบอินทราเน็ต เพื่อทำการเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

2.4.4 ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบอินทราเน็ต

1. การสื่อสารเป็นแบบสากล ผู้ใช้ระบบอินทราเน็ตสามารถส่งข่าวสารในรูปของจดหมายอินเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานสากล ระหว่างผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน และผู้ใช้อินทราเน็ต ซึ่งอยู่ภายนอกหน่วยงานได้
2. การเชื่อมต่อ สามารถเชื่อมต่อได้จากระบบคอมพิวเตอร์เกือบทุกชนิด
3. สามารถประสานการทำงานอย่างใกล้ชิดกับระบบงานภายในองค์กร
4. สามารถสร้างโปรแกรมประยุกต์ที่สามารถโต้ตอบได้ด้วย ข้อความ เสียง และวีดีทัศน์
5. สามารถขยายขนาดให้ใหญ่ขึ้น หรือย่อขนาดให้เล็กลงได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนไป
6. ใช้งานง่าย มีส่วนติดต่อเว็บที่เป็นสากล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. การลงทุนต่ำ ด้วยความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์คล้ายคลึงกันกับที่ใช้ในเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ซึ่งมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกมากมาย และราคาต่ำ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการวางระบบเครือข่ายต่ำกว่า เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนกับระบบอื่นๆ

8. ความน่าเชื่อถือ เทคโนโลยีที่ใช้นั้น ได้ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุง จนกระทั่งอยู่ในสถานภาพที่มีความเชื่อถือได้สูง

9. มีข้อมูลมาก และสามารถตอบสนองการใช้เงินได้อย่างดี

10. ลดค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ข่าวสาร

11. ลดการใช้กระดาษอันเนื่องมาจากการส่งข่าวสาร

12. ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่ธุรกิจและผู้ใช้งาน

13. การพัฒนาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่สามารถส่งไปถึงบุคคล หรือกระจายไปยังกลุ่มที่ต้องการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ

14. พนักงานสามารถสื่อสาร หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดได้โดยตรง ส่งผลให้การพัฒนาในด้านภาพรวมของบุคคลากรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

2.4.5 ข้อดีของการใช้งานระบบอินทราเน็ต

1. พนักงานสามารถเรียกใช้ได้รวดเร็ว เนื่องจากการเชื่อมต่อที่เป็นเน็ตเวิร์กภายในบริษัทจะรวดเร็วกว่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตที่ใช้โมเดมเป็นหลัก ทำให้ดูข้อมูลทำได้ง่าย และรวดเร็วกว่า

2. สามารถกระจายข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ความเร็วในการเรียกใช้ข้อมูลและความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ทำให้ข้อมูลต่างๆ มีประโยชน์มากขึ้น ซึ่งเอกสารที่ทำไปใส่ไว้ในอินทราเน็ต อาจเป็นได้ตั้งแต่สุนทรพจน์ของผู้บริหารบริษัท ข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ของบริษัท หลักสูตรการอบรมพนักงาน หรือแม้แต่ข้อเสนอแนะ และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานแต่ละคน

3. รักษาความลับได้ แม้ว่าเอกสารต่างๆ ถูกสร้างเพื่อเผยแพร่ให้กับพนักงาน แต่การที่จะดูเอกสารเหล่านั้นได้ จะต้องผ่านการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเน็ตเวิร์กภายในองค์กร ซึ่งมีการใส่รหัสประจำตัวเพื่อเข้าใช้งานในแต่ละครั้ง เป็นการป้องกันการใช้งานเพื่อกันไม่ให้บุคคลภายนอกบริษัทเข้ามาใช้งานได้

4. ง่ายต่อการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตที่ได้รับการออกแบบ โดยมีการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลต่างๆ ที่มีการจัดแบ่งอย่างดี เช่น แผนกบุคคล ผลิตภัณฑ์ ยอดขาย การค้นหาแฟ้มเก่าๆ หรือการขอดูคู่มือการทำงาน

5. ทันเวลาและถูกต้อง จากการที่มีเอกสารต้นฉบับเพียงชุดเดียวเป็นข้อมูลให้กับพนักงานหลายๆ คน ที่มีสิทธิเรียกใช้ ทำให้สามารถแจกจ่ายเอกสารนี้ให้แก่พนักงานเหล่านั้นได้ในเวลาเดียวกัน การส่งเอกสารเวียนตามรายชื่อผู้รับจึงไม่จำเป็นอีกต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.6 ข้อเสียในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านอินทราเน็ต ซึ่งรู้จัก และสามารถนำเทคโนโลยีของอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้ได้ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค เช่น ผู้บริหารเครือข่าย หรือเว็บมาสเตอร์ ซึ่งจัดการด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์อินทราเน็ต กลุ่มที่สองจะเป็นผู้จัดทำเนื้อหา ซึ่งอาจเป็นนักเขียน นักออกแบบ หรือนักศิลปะ เพื่อสร้างเนื้อหาต่างๆ ที่น่าสนใจ รวมไปถึงภาพกราฟฟิกของเว็บบนอินทราเน็ต

2. การบริหารและดูแลรักษาจากส่วนกลาง โดยพนักงานที่เรียกว่า Webmaster ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบเว็บไซต์แต่ละแห่ง รวมทั้งเมนูย่อย หรือโซนที่อยู่ภายในบริษัท

3. การวางแผนบริหารระบบงานอินทราเน็ตที่ดี ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตต้องการความชำนาญในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อจะได้ก้าวให้ทันกับการพัฒนาเทคโนโลยี การวางแผน การจัดการความชำนาญจึงจำเป็นสำหรับองค์กร

การใช้ระบบอินทราเน็ตนั้น มีประโยชน์มีความสำคัญต่อองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรทางธุรกิจ เอกชน รัฐบาล หรือองค์กรทางการศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว และเป็นระบบที่ช่วยในการบริหารงาน และจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาบุคคลากรในองค์กร ให้สามารถทำงาน ประสานงานในเรื่องของการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน และเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในของพนักงาน ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดจนเรื่องต่างๆ ที่สามารถจะนำมาพัฒนา แก้ไข ให้ระบบการปฏิบัติงานบนระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาและสนใจในการทำวิจัยในครั้งนี้

2.5 ประวัติ บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ซิเลซติกา เป็นบริษัทหนึ่งที่เป็นผู้นำทางด้านผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่รายหนึ่งของโลก ด้วยจำนวนพนักงานที่มีมากกว่า 31,000 คนทั่วโลก และโรงงานผลิต 36 โรงงานที่กระจายอยู่ในประเทศต่างๆทั่วโลก อาทิเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา แคนนาดา เม็กซิโก อังกฤษ อิตาลี บราซิล ฮ่องกง จีน มาเลเซีย และประเทศไทย

บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 49/18 นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230 ทำการจดทะเบียนในวันที่ 9 มกราคม 2538 ด้วยทุนจดทะเบียนมูลค่า 284 ล้านบาท ประกอบธุระกิจผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ผลิตเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็คทรอนิคส์ ผลิตอุปกรณ์โทรคมนาคม ผลิตเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้วยจำนวนพนักงานที่มากกว่า 6,300 คน ประกอบด้วยโรงงานผลิต จำนวนสี่โรงงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมทั้งอาคารคลังสินค้า รวมทั้งยังได้การรับรองมาตรฐานต่างๆเช่น QS 9000, ISO 9002, ISO 14000 และ BABT เป็นต้น

ด้วยการคมนาคมที่สะดวกโดยใช้เวลาในการเดินทางจากกรุงเทพ เพียงสองชั่วโมงและใช้เวลาเพียง 30นาที จากพัทยา จึงทำให้ที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่เหมาะสม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รงค์ ภู่พวงไพโรจน์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร มุ่งศึกษา ผลของปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่งานในตำแหน่งปัจจุบัน และความต้องการสัมฤทธิ์ผลที่มีต่อความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระว่างคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจในงานของพนักงานแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มพนักงานชายมีความพึงพอใจมากกว่า เพศหญิงกลุ่มพนักงานมีความพึงพอใจงานมากกว่ากลุ่มพนักงานโสด กลุ่มพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า และ สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานพอใจในงานสูงกว่าพนักงาน ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ ซึ่งจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์เชิงส่วนกลุ่มตัวอย่างพบว่า ความหลากหลายทักษะความสำคัญของงานและความมีอิสระในการตัดสินใจงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนด ชื่อเรื่อง และทำวิจัยเรื่อง “เจตคติและพฤติกรรมที่มีผลความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท ซิเลซติกา (ประทเศไทย) จำกัด” กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาปรับปรุง ระบบอินทราเน็ตให้พนักงานในองค์กรใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการขององค์กร แต่การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร ยังต้องการผลักดันและความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวางแผนอย่างเป็นระเบียบ จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้การใช้ระบบอินทราเน็ตเป็นประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธวัชชัย เติมศรีสุข (2542 ; บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อินทราเน็ตองค์กร กรอบแนวความคิด วิธีการนำไปใช้ประโยชน์ ผลการศึกษาได้มีการแสดงถึง ประวัติความเป็นมาของเครือข่ายอินทราเน็ต จนนำสู่เครือข่ายอินทราเน็ต แนวคิด และการประยุกต์ใช้เครือข่ายอินทราเน็ตในองค์กร เพื่อใช้ในการปรับปรุงการสื่อสารและการประสานงานภายใน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงบุคคลากรและทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรเข้าด้วยกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาถึงผลตอบแทนจากการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว โดยหลักการคำนวณผลตอบแทนจากมูลค่าปัจจุบันเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ

สุทัศน์ กรึงไกร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบอินทราเน็ต ได้แก่ การขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบอินทราเน็ต

วชิระ ต้นสกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่อง ประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสารภายใน การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเรื่องงาน การสร้างเสริมความสัมพันธ์ภายในกับบุคลากรภายในองค์กร ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ค้นหาได้ ความรวดเร็วในการใช้ และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลด้านการศึกษา และงานวิจัย และช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร

ศิริพร สุดสวาท (2545 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ฟ จำกัด พบว่า การนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ส่วนในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร จำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจในงานใช้ระบบอินทราเน็ต สรุปได้ว่าควรที่จะมีการปรับปรุง และพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานภายในองค์กรในทุกๆ ด้าน เช่น อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาและช่วงเวลาในการใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและเจตคติของพนักงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธี การดำเนินงานวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การกำหนดค่าของตัวแปร

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในบริษัทซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ในส่วนของพนักงานปฏิบัติการและพนักงานสำนักงาน มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,542 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล. 2551)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไปที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)จากประชากร จำนวน 2,542 คน จากบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด โดยขนาดตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane (Taro Yamame : 1967) เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่าเหมาะสมที่เป็นตัวแทนของประชากรได้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \qquad (3.1)$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง(ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05

เมื่อแทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$n = \frac{2,542}{1+[(2,542)*(0.05)^2]}$$

$$= 346$$

ดังนั้นจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนเท่ากับ 346 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งแบ่งการศึกษาเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสารระหว่างพนักงาน และการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆครั้ง และไม่เคยเลย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 94-111) และระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ของสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540 : 165-210)

3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน รายละเอียดดังได้กล่าวขั้นต้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในการเขียนให้มีความเหมาะสม

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มีรายนามดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ผศ.ฉกาจ ราชบุรี	หัวหน้าภาควิชาภาษาและสังคม	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. อ. ธนาฒน์ สุกนวล	หัวหน้าสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์	คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
3. คุณ โดม เทพูปถัมภ์	IT Manager	บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมให้พิจารณาเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วจึงนำไปสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

3.3.1.1 ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไปของ บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว หนังสือราชการจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามรวมจำนวน 346 ชุด โดยวิธีแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.3.1.2 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการ ค้นคว้า รวบรวม จากงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การกำหนดค่าของตัวแปร

ในส่วนของแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ผู้วิจัยได้กำหนดค่าของตัวแปรมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert's Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540:107-108)

คะแนนเฉลี่ย	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์
4.50 - 5.00	ระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับดีมาก
3.50 - 4.49	ระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับดี
2.50 - 3.49	ระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับพอใช้
1.50 - 2.49	ระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับไม่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.00 - 1.49 ระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับไม่ดีมาก

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert's Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 – 0.999 หมายถึง ระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก

ในส่วนของแบบสอบถามตอนที่ 3 ตอนนั้น ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ผู้วิจัยได้กำหนดค่าของตัวแปรมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543:107-108)

คะแนนเฉลี่ย	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์
4.50 - 5.00	ระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับการใช้งานเป็นประจำ
3.50 - 4.49	ระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับการใช้งานบ่อยครั้ง
2.50 - 3.49	ระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับการใช้งานบางครั้ง
1.50 - 2.49	ระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับการใช้งานนานๆครั้ง
1.00 - 1.49	ระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับไม่เคยใช้งานเลย

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert's Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 – 0.999 หมายถึง ระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 1.000 ขึ้นไป ระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for the Sciences for windows) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.5.2 นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ และแปรผลในโปรแกรมทางสถิติ โดย

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานที่มีผลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตราวัดตามแบบของ Likert's Scale (พัชณี โลหะชุมพล. 2547) จำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ไม่ดี และไม่ดีมาก และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้โดยมีข้อความเชิงบวกมาตรวจให้คะแนน คำตอบแต่ละข้อตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินเตอร์เน็ตของพนักงานใน บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด แปลความหมายของคะแนนตามระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
ดีมาก	5
ดี	4
พอใช้	3
ไม่ดี	2
ไม่ดีมาก	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตราวัดตามแบบของ Likert's Scal จำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆครั้ง และไม่เคยเลย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้โดยมีข้อความเชิงบวกมาตรวจให้คะแนน คำตอบแต่ละข้อตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานใน บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด แปลความหมายของคะแนนตามระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เป็นประจำ	5
บ่อยครั้ง	4
บางครั้ง	3
นานๆครั้ง	2
ไม่เคยเลย	1

3.5.3 การทดสอบสมมติฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามมาทดสอบสมมติฐาน โดยได้สมมติฐานการวิจัยที่ต้องการทดสอบดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ในการวิจัย
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานแตกต่างกันมีผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน	t-test

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ในการวิจัย
สมมติฐานที่ 1.2 อายุของพนักงานแตกต่างกันมีผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของพนักงานแตกต่างกันมีผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ทมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน	
สมมติฐานที่ 2.1 รูปแบบการใช้ระบบอินทราเน็ทของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน	Pearson product
สมมติฐานที่ 2.2 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน	Pearson product
สมมติฐานที่ 2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานงานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน	Pearson product
สมมติฐานที่ 2.4 การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน	Pearson product

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ

3.6.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาได้แก่

3.6.1.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวแปรต้นอันได้แก่ ลักษณะของพนักงาน และตัวแปรตาม อันได้แก่ ปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ โดยมีสูตรการคำนวนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n} \qquad (3.3)$$

เมื่อ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3.6.1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \qquad (3.4)$$

เมื่อ S.D. หมายถึงค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analytical Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการวิเคราะห์ความปรวนแปร ดังนี้

3.6.2.1 การวิเคราะห์โดยวิธี t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้น 2 กลุ่ม (Independent t-test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 :162-163) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

H_0 : $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$t = \frac{(\overline{X}_1 - \overline{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p\sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.5)$$

เมื่อ

$$S_p^{\,2} = \frac{(n_1 - 1)S_1^{\,2} + (n_2 - 1)S_2^{\,2}}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.6)$$

$$S_i^{\,2} = \frac{\sum x_i^{\,2} - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n_1 - 1} \quad (3.7)$$

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\overline{X}_1 - \overline{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^{\,2}}{n_1} + \frac{S_2^{\,2}}{n_2}}} \quad (3.8)$$

โดยมี

$$df, \nu = \frac{\left[\frac{S_1^{\,2}}{n_1} + \frac{S_2^{\,2}}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^{\,2}}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^{\,2}}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.9)$$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตาราง ที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ ν หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ ν แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยทำการทดสอบโดยใช้ F-test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_0 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_1 > S_2 , \quad df = (n_1 - 1),(n_2 - 1) \qquad (3.10)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1 , \quad df = (n_2 - 1),(n_1 - 1) \qquad (3.11)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1),(n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1),(n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_o ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1),(n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1),(n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_o นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.6.2.2 การวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA (Analysis of variance) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานกับตัวแปรตามได้แก่ พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้สูตร One-way ANOVA ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA มีดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ
2. สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = ... = \mu_k$

$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$,เมื่อ $i \neq j$

$; i , j = 1,2,...,k$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \tag{3.12}$$

สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่างๆแสดงในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k-1$	$SS_b = \sum_{j=1}^{k} \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n-k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
Total	$n-1$	$SS_T = \sum_{j=1}^{k}\sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ k คือจำนวนกลุ่ม

n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j

T คือผลรวมของคะแนนทั้งหมด

x_{ij} คือ คะแนนแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-k)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-k)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.6.2.3 การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที่ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญ โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ α
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$\text{LSD} = t_{\frac{\alpha}{2},n-k}\sqrt{MS_w\left(\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right)} \qquad (3.13)$$

เมื่อ $t_{\frac{\alpha}{2},n-k}$ คือค่าที่ได้จากตาราง t ที่ df. $= n-k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$

n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3. คำนวณหาค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j$; $i, j = 1,2,\ldots,k$

เมื่อ $\bar{x}_i$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{x}_j$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6.2.4 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งได้แก่ การทดสอบสมมติฐาน เพื่อค่าความสัมพันธ์ ของตัวแปร คือเจตคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตและพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานใน บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัดโดยมีการใช้สมมติฐานคือ

สมมติฐาน $H_0 : \rho = 0$

$H_1 : \rho \neq 0$

เมื่อ ρ เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรตามคือพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัทซิเลซติกา (ประเทศไทย)จำกัด

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \tag{3.14}$$

เมื่อ t คือ ค่าของการแจกแจงใน t-distribution

r หรือ

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{\left[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\right]\left[n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\right]}} \tag{3.15}$$

เมื่อ r หรือ r_{xy} หมายถึงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับตัวแปร y

X หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร X

Y หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร Y

n หมายถึง จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = n - 2$ เมื่อกำหนด ระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า t ที่คำนวณมากกว่าที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่าสัมประสิทธ์สหสัมพัทธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั้นคือ ระดับเจตคติของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า t ที่คำนวณน้อยกว่าหรือเท่ากับที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 นั้นคือ การระดับเจตคติของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลผลจะดูที่ค่า p-value ถ้าน้อยกว่า α แสดงว่า ตัวแปร คู่นั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิจัย

จากการส่งแบบสอบถามในหัวข้อเรื่องพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ถึงพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด เป็นจำนวน 346 ราย มีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.5 ของกลุ่มตัวอย่าง

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 6 ตอนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยจำแนกตามลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ต 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต 2. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) 3. การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสาร และ 4. ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน โดยจำแนกตามกิจกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

4.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานจากคำถามปลายเปิด

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลการการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงาน ผลวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	143	52.0
หญิง	132	48.0
รวม	**275**	**100.0**
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	29	10.6
25-30 ปี	112	40.7
มากกว่า 30-35 ปี	80	29.1
มากกว่า 35-40 ปี	49	17.8
มากกว่า 40 ปี	5	1.8
รวม	**275**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	12.7
ปริญญาตรี	212	77.1
สูงกว่าปริญญาตรี	28	10.2
รวม	**275**	**100.0**
4. ตำแหน่งงาน		
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ	140	50.9
พนักงานสำนักงาน	135	49.1
รวม	**275**	**100.0**
5. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	86	31.3
มากกว่า 3-5 ปี	76	27.6
มากกว่า 5-8 ปี	70	25.5
มากกว่า 8 ปี	43	15.6
รวม	**275**	**100.0**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 275 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.0 เพศหญิง 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 275 ราย จำนวน 275 ราย ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30-35 ปี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.1 กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 35-40 ปี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8 กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5 และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 275 ราย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมามี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 275 รายส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานคือพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.9 และมีตำแหน่งงานเป็น พนักงานสำนักงานจำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.1

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 275 รายส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.6 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5-8 ปี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6

4.2 ผลการวิเคราะห์เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยจำแนกตามลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 275 ราย จำแนกตามลักษณะการใช้งานทั้ง 4 ด้าน เป็นดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต

การใช้งานระบบอินทราเน็ต	n = 275		ระดับเจตคติ	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต 1 เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม	4.02	0.512	ดี	1
2 เนื้อหามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.96	0.559	ดี	2
3 การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งานคุณภาพดี	3.73	0.706	ดี	4
4 ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	3.91	0.649	ดี	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.90**	**0.606**	ดี	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.90 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.606 และระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของแต่ละข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.02 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.512

ลำดับที่ 2 เนื้อหามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.96 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.559

ลำดับที่ 3 ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.91 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.649

ลำดับที่ 4 การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งานคุณภาพดี มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.73 และมีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.706

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

การใช้งานระบบอินทราเน็ต	n = 275		ระดับเจตคติ	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)				
1 ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง	4.12	0.697	ดี	2
2 มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน	4.12	0.648	ดี	2
3 ลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.13	0.730	ดี	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.12**	**0.691**	ดี	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านรูปแบบการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)ในภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.12 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.691 และระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของแต่ละข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเจตคติจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 ลดปริมาณการใช้กระดาษ มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.13 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.730

ลำดับที่ 2 มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคนและลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากันคือ 4.12 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.648 และ0.697 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่จตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านรูปแบบการการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร

การใช้งานระบบอินทราเน็ต	n = 275		ระดับเจตคติ	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร				
1 ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	4.00	0.604	ดี	1
2 พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล	3.72	0.783	ดี	3
3 ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน	3.84	0.702	ดี	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.85**	**0.696**	ดี	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านรูปแบบการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.85 การกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.696 และเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรของแต่ละข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเจตคติจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันมีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.604

ลำดับที่ 2 พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.84 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.702

ลำดับที่ 3 พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.72 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.783

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน

การใช้งานระบบอินทราเน็ต	n = 275		ระดับเจตคติ	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
การสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน				
1 ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่	4.03	0.717	ดี	2
2 ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว	4.08	0.743	ดี	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.05**	**0.730**	**ดี**	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 4.05 การกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.730 และเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน ของแต่ละข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเจตคติจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.08 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.743

ลำดับที่ 2 ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.03 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.717

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

การใช้งานระบบอินทราเน็ต	n = 275		ระดับเจตคติ	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต	3.90	0.606	ดี	3
ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.12	0.691	ดี	1
ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร	3.85	0.696	ดี	4
ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน	4.05	0.730	ดี	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	0.680	ดี	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับเจตคติของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมคือ 3.98 การกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.680 และการใช้งานระบบอินทราเน็ตแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยระดับเจตคติจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มี ระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.12 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.691

ลำดับที่ 2 ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.05 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.730

ลำดับที่ 3 ด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.90 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.606

ลำดับที่ 4 ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร มีระดับเจตคติในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.696

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน โดยจำแนกตามกิจกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 275 ราย จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานทั้ง 14 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

พฤติกรรมที่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	n = 275		ระดับพฤติกรรม	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. การดูข้อมูลหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท	3.55	1.168	ใช้งานบ่อยครั้ง	2
2. การดูข้อมูลทางการตลาด	2.34	1.073	ใช้งานนานๆ ครั้ง	12
3. การใช้งานระบบศูนย์สื่อข้อมูล (Document Center)	2.89	1.183	ใช้งานบางครั้ง	4
4. การขอใช้งานProgram SAP	2.62	1.558	ใช้งานบางครั้ง	6
5. การดูระบบการฝึกอบรม, ตารางการฝึกอบรม	2.56	0.972	ใช้งานบางครั้ง	8
6. การใช้งาน online meeting /knowledge sharing ทาง Intranet	2.44	1.331	ใช้งานนานๆ ครั้ง	10
7. การใช้งานการจองห้องประชุม, การใช้ calendar	2.10	1.303	ใช้งานนานๆ ครั้ง	13
8. การดูข้อมูลสรุปข่าวภาพลักษณ์องค์กร	2.53	1.015	ใช้งานบางครั้ง	9
9. การดูข้อมูลระเบียบ ประกาศ คำสั่ง	2.84	1.026	ใช้งานบางครั้ง	5
10. การดูข้อมูลสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์สำหรับพนักงาน	2.61	1.123	ใช้งานบางครั้ง	7
11. การใช้ระบบ Knowledge Base Center (ความรู้เกี่ยวกับระบบ โปรแกรมการทำงานใหม่)	2.38	1.157	ใช้งานนานๆ ครั้ง	11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

พฤติกรรมที่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	n = 275		ระดับพฤติกรรม	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
12.การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.72	0.694	ใช้งานเป็นประจำ	1
13. การดูข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบริษัท	3.21	1.151	ใช้งานบางครั้ง	3
14. การใช้งานระบบข้อมูลการจอดรถ และจองรถ	1.65	1.102	ใช้งานนานๆ ครั้ง	14
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.74**	**0.762**	**ใช้งานบางครั้ง**	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับ ใช้งานบางครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 2.74 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.762 และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของแต่ละข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานเป็นประจำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.72 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.694

ลำดับที่ 2 การดูข้อมูลหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในระดับใช้งานบ่อยครั้งโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.168

ลำดับที่ 3 การดูข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานบางครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.21 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.151

ลำดับที่ 4 การใช้งานระบบศูนย์สื่อข้อมูล (Document Center) มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานบางครั้งโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.89 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.183

ลำดับที่ 5 การดูข้อมูลระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานบางครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.84 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.026

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 6 การขอใช้งานProgram SAP มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานบางครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.62 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.558

ลำดับที่ 7 การดูข้อมูลสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์สำหรับพนักงาน มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.72 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.694

ลำดับที่ 8 การดูระบบการฝึกอบรม,ตารางการฝึกอบรม มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานบางครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.56 และการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.972

ลำดับที่ 9 การดูข้อมูลสรุปข่าวภาพลักษณ์องค์กร มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานบางครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.53 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.015

ลำดับที่ 10 การใช้งาน online meeting /knowledge sharing ทาง Intranet มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานนานๆครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.44 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.331

ลำดับที่ 11 การใช้ระบบ Knowledge Base Center (ความรู้เกี่ยวกับระบบ โปรแกรมการทำงานใหม่) มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานนานๆครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.38 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.157

ลำดับที่ 12 การดูข้อมูลทางการตลาด มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานนานๆครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.34 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.168

ลำดับที่ 13 การใช้งานการจองห้องประชุม, การใช้ calendar มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานนานๆครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.10 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.303

ลำดับที่ 14 การใช้งานระบบข้อมูลการจอดรถ และจองรถ มีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับใช้งานนานๆครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.65 และการกระจายของข้อมูลแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.102

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงที่ 1.1 และ 1.4ในตารางที่ 4.8

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

H_0: เพศของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_1: ตำแหน่งงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมของพนักงานจำแนกตามเพศและตำแหน่งงานโดยวิธี t-test

ปัจจัยส่วนบุคคล		ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	p-value
เพศ	เพศชาย	2.69	0.340
	เพศหญิง	2.53	
ตำแหน่งงาน	พนักงานฝ่ายปฏิบัตรการ	3.01	0.004**
	พนักงานสำนักงาน	2.46	

<u>หมายเหตุ</u> **หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบเพศและตำแหน่งงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน พบว่า เพศมีค่า p-value มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ ที่แตกต่างกันมีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน และพบว่าตำแหน่งงานมีค่า p-vaiue น้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงที่ 1.2 ,1.3 และ 1.5ในตารางที่ 4.9

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

H_0 : อายุของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)และค่า p-value ในการทดสอบความ สมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมของพนักงานโดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานโดยวิธี One – way ANOVA

ปัจจัยส่วนบุคคล		ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)ระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต	p-value
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	2.85	0.150
	25-30 ปี	2.93	
	มากกว่า30-35 ปี	2.60	
	มากกว่า35-40 ปี	2.40	
	มากกว่า 40 ปี	2.50	
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.64	0.195
	ปริญญาตรี	2.60	
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.17	
ระยะเวลาการทำงาน	น้อยกว่า 3ปี	2.83	0.444
	3-5 ปี	2.66	
	มากกว่า 5-8 ปี	2.50	
	มากกว่า 8 ปี	2.76	

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมด้าน อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน พบว่า ค่า p-value ทั้งสามด้านมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้าน อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตและพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

โดยมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.1 รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

H_0 : ระดับเจตคติด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

H_1 : ระดับเจตคติด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

H_0 : ระดับเจตคติด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

H_1 : ระดับเจตคติด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานงานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

H_0 : ระดับเจตคติด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานงานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

H_1 : ระดับเจตคติด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.4 การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

H_0 : ระดับเจตคติด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

H_1 : ระดับเจตคติด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของพนักงานและพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน โดยวิธี Pearson product

เจตคติของพนักงาน	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
ด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต	**0.320**	**0.000****
ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail)	**0.253**	**0.000****
ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงาน	**0.128**	**0.034***
ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน	**0.071**	**0.238**
ในภาพรวม	**0.214**	**0.000****

<u>หมายเหตุ</u> *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 พบว่าเจตคติของพนักงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.214 เมื่อพิจรณาในแต่ละด้านพบว่า

ด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.32

ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.253

ด้านการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.128

ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานจากคำถามปลายเปิด

จากคำถามปลายเปิดที่มีการสอบถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปแยกออกได้เป็น ข้อดี ข้อเสียของระบบอินทราเน็ต และ ข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อดี

1. ทำให้สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้สะดวก รวดเร็ว และเข้าใจง่าย
2. ทำให้ขั้นตอนการทำงานมีระบบ มาตรฐานมากขึ้น
3. ช่วยลดประมาณการใช้กระดาษ

ข้อเสีย

1. ข้อมูลไม่มีการปรับปรุงให้ใหม่อยู่เสมอ เท่าที่ควร
2. เข้าระบบไม่คอยได้ในบางช่วงเวลา
3. บาง Function เข้าใจยากในการใช้งาน
4. ไม่สามารถป้องกันไวรัสได้ทำให้เสียเวลาในการทำงาน
5. ไม่สามารถเชื่อมต่อกับเวปภายนอกได้
6. รูปแบบหน้าจอ สีสันไม่สวยงาม

ข้อเสนอแนะ

1. แต่ละแผนกควรมีการปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอ
2. ควรมีข้อมูลอื่นๆเพิ่มเติมเช่น ข่าวสารบ้านเมืองและเรื่องอื่นๆที่ไม่เกี่ยวกับบริษัท
3. ควรมีการเพิ่มระบบ Search ข้อมูลให้มากขึ้น
4. ควรเพิ่ม web board เพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น
5. ควรให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลจากภายนอกองค์กรได้
6. ควรเพิ่มการใช้ภาษาไทยให้มากขึ้นควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานอินทราเน็ต เพื่อจะได้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยประกอบด้วยข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งนี้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ 4 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับเจตคติของพนักงานที่มีผลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานใน บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

4. เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับพฤติกรรมการใช้งานระบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

เครื่องมือที่ใช้วิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต,การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์,การสื่อสารระหว่างพนักงานและการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรคำสั่งรวมทั้งสิ้น 14 ข้อ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 346 ราย สามารถเก็บข้อมูล และนำมาใช้ในการวิจัยได้ 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.5 ของกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็น 5 ตอนดังต่อไปนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีร้อยละ 52.0 และร้อยละ 48.0 ตามลำดับ

2. พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30-35 ปี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.1 กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 35-40 ปี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8 กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5 และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8

3. พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมามี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2

4. พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานคือพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมามีตำแหน่งงานคือ พนักงานสำนักงานจำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.1

5. พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.6 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5-8 ปี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6

5.1.2 ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีระดับเจตคติของพนักงานในแต่ละด้านเรียงลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มีระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับดี โดยมีปัจจัยสำคัญคือ ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง, มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน และลดปริมาณการใช้กระดาษ ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 การสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงานมีระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับดี โดยมีปัจจัยสำคัญคือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่และทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับดี โดยมีปัจจัยสำคัญคือ เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม เนื้อหามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน และทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ตามลำดับ

ลำดับที่ 4 การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรมีระดับเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในระดับดี โดยมีปัจจัยสำคัญคือ ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล และข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนตามลำดับ

5.1.3 ค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

ค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานใน บริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัดในภาพรวมอยู่ในระดับ ใช้งานบางครั้ง โดยมีระดับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในแต่ละด้านเรียงลำดับต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ลำดับที่ 2 การดูข้อมูลหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท

ลำดับที่ 3 การดูข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบริษัท

ลำดับที่ 4 การใช้งานระบบศูนย์สื่อข้อมูล (Document Center)

ลำดับที่ 5 การดูข้อมูลระเบียบ ประกาศ คำสั่ง

ลำดับที่ 6 การขอใช้งาน Program SAP

ลำดับที่ 7 การดูข้อมูลสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์สำหรับพนักงาน

ลำดับที่ 8 การดูระบบการฝึกอบรม, ตารางการฝึกอบรม

ลำดับที่ 9 การดูข้อมูลสรุปข่าวภาพลักษณ์องค์กร

ลำดับที่ 10 การใช้งาน Online meeting /knowledge sharing ทาง Intranet

ลำดับที่ 11 การใช้ระบบ Knowledge Base Center (ความรู้เกี่ยวกับระบบโปรแกรมการทำงานใหม่)

ลำดับที่ 12 การดูข้อมูลทางการตลาด

ลำดับที่ 13 การใช้งานการจองห้องประชุม, การใช้ Calendar

ลำดับที่ 14 การใช้งานระบบข้อมูลการจอดรถ และจองรถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.4 การทดสอบความเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

จากผลการศึกษานี้ทำให้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานหลัก และสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพนักงานไม่มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันไม่ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.5 การทดสอบความความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของพนักงานต่อระบบอินทราเน็ตกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

จากผลการศึกษานี้ทำให้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานหลัก และสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 เจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.1 รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานงานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การสื่อสารระหว่างพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ดังนั้นจึงยอมปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์การทดสอบเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลในด้านตำแหน่งงานส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชณี โลหะชุมพล (2547:121) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต และ ศิริพร สุดสวาท (2545) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่มีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในสายการผลิตของบริษัท แต่ในส่วนของพนักงานสำนักงาน จะอยู่ในส่วนที่อำนวยความสะดวกในการผลิตหรือการจัดหาอุปกรณ์ ในการผลิตสนับสนุนให้แก่ฝ่ายปฏิบัติการอีกต่อหนึ่ง ซึ่งลักษณะงานจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งในและนอกองค์กรอยู่เสมอ มีการหาข้อมูลในข่าวสารต่างๆรวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ในการผลิต เหตุผลเหล่านี้จึงส่งผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของทั้งสองกลุ่มหน้าที่งานจึงมีความแตกต่างกัน ส่วนในด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกันในพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตในภาพรวมเนื่องจากลักษณะการใช้งานอินทราเน็ตซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำงานอยู่แล้วเพียงแต่ว่าใช้จะใช้งานในด้านใดมากกว่ากันเท่านั้น

5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์การทดสอบความความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

1. รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต กล่าวถึง เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม เนื้อหามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งานและทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าทั้งหมดเหล่านี้หากพนักงานเกิดความไม่เข้าใจในเนื้อหาข้อมูลในอินทราเน็ต หรือไม่ชอบในรูปลักษณะของระบบดังกล่าวก็ย่อมส่งผลถึงการใช้งานในกิจกรรมต่างๆบนระบบอินทราเน็ตย่อมมีความแตกต่างกันไป แล้วแต่บุคคลไม่เหมือนกันโดยปรกติแล้วพนักงานที่เข้าระบบอินทราเน็ตก็เพื่อต้องการทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์กรดังนั้นรูปแบบการสื่อสารต้องมีความเหมาะสม เนื้อหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาระที่ชัดเจนเข้าใจง่ายที่ต้องการให้ผู้เข้ามาใช้งานเพื่อต้องการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานทั้งหลายต้องการทราบ ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานแต่ละคนมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกันอันเนื่องมาจากเจตคติของแต่ล่ะบุคคล ดังนั้นจึงส่งผลให้เจตคติของพนักงานในด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชณี โลหะชุมพล (2547:123) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต และธนัสถ์ เกษมไชยานันท์ (2544) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เวปไซด์ของผู้ใช้อินเทอเน็ตในเขตกรุงเทพฯพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในด้านรูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต

2. **การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)** มีรายละเอียดที่ศึกษาคือลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคนและลดปริมาณการใช้กระดาษ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าซึ่งการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นี้ มักจะมีความจำเป็นอย่างยิ่งของพนักงานส่วนใหญ่มักจะมีที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail address) ที่จะใช้ติดต่อกันทั้งในและนอกองค์กร การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เพราะว่าเป็นวิธีที่รวดเร็ว สะดวก และความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการที่สามารถส่งข้อมูลถึงผู้รับได้อย่างถูกต้อง ในการใช้งานทั้งหมดเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เจตคติของพนักงานในด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชณี โลหะชุมพล (2547:123) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต และธนัสถ์ เกษมไชยานันท์ (2544) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เวปไซด์ของผู้ใช้อินเทอเน็ตในเขตกรุงเทพฯ พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3.การสื่อสารระหว่างพนักงาน มีรายละเอียดในการศึกษาคือ ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ และทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าผลที่ได้ออกมาเมื่อพิจารณาในรายข้อจะพบว่าทั้งสองลักษณะกิจกรรมคือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่และในด้าน ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยออกมาเท่ากันซึ่งทั้งสองหัวข้อมักจะเกิดขึ้นควบคู่กันไปในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละส่วนงานต่างๆเพราะว่าแต่ละบุคคลย่อมต้องการทราบความเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานต่างๆที่ต้องมีการนำมาปรับปรุงปฏิบัติให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอดคล้องซึ่งกันและกัน ลักษณะการใช้งานดังกล่าวจึงไม่มีผลให้เจตคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของพัชณี โลหะชุมพล (2547:123) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต และธนัสถ์ เกษมไชยานันท์ (2544) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เวปไซด์ของผู้ใช้อินทราเน็ตในเขตกรุงเทพฯพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน แต่กรณีนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมี ไม่ว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติในระดับไหน ก็ต้องมีความจำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อกันระหว่างพนักงานกันเองทั้งในและนอกหน่วยงาน

4.การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงาน มีรายละเอียดที่ศึกษาคือข้อมูลมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล และข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนซึ่งผลที่ได้ออกมาไม่เป็นไปตามสมมติฐานซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเนื่องจากที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่าข้อมูลข่าวสารควรถูกต้องแม่นยำและทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้พนักงานได้รับข้อมูลในปัจจุบันอยู่เสมอ ไม่ว่าพนักงานจะเข้ามาดูประกาศ หรือการประชาสัมพันธ์ขององค์กรหรือไม่ องค์กรก็ต้องทำการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารที่เสนอให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอจึงส่งผลให้ระดับเจตคติของพนักงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้งานดูข้อมูลระเบียบคำสั่งและประกาศต่างๆของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชณี โลหะชุมพล (2547:123) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต และธนัสถ์ เกษมไชยานันท์ (2544) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช่เวปไซด์ของผู้ใช้อินเทอเน็ตในเขตกรุงเทพฯ พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในด้าน การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระดับเจตคติด้านการดูข้อมูล ระเบียบคำสั่งของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานอินทราเน็ตอาจเป็นเพราะว่า หากระดับเจตคติของพนักงานในด้านนี้มีระดับใดระดับหนึ่ง ก็อาจส่งผลให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ตัวอย่างเช่น ข้อมูลระเบียบ ไม่มีความเป็นปัจจุบัน จึงส่งผลให้เจตคติอยู่ในระดับต่ำ แล้วส่งผลให้พฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อยลงไปด้วย เนื่องมาจากข้อมูลข่าวสารไม่มีการปรับปรุงอยู่เสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. จากการวิจัย พบว่า ยิ่งมีความถี่ในการสื่อสารมากเท่าไร พนักงานก็ยิ่งมีความพอใจในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการใช้การสื่อสารด้านอื่นๆมากเท่านั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการยอมรับในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรมากขึ้น อาจเนื่องมาจาก เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องเอกสารและการรับ-ส่งข้อมูล ข่าวสารต่างๆ สามารถส่งถึงโดยตรงกับบุคคลที่ต้องการติดต่อได้ทันที ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นประโยชน์ในด้านของการบริหารและสั่งงานของผู้บริหาร ควรเพิ่มกิจกรรมต่างๆ ให้มากขึ้น ให้มีความน่าสนใจเพื่อให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ และเข้ามาใช้ระบบอินทราเน็ตมากขึ้น

2. จากการวิจัย พบว่า เจตคติของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้อินทราเน็ตพนักงานมีเจตคติที่ดีด้วย ทั้งในเรื่อง รูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ควรทำสีสันให้สวยงาม ดูง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก หันมาสั่งงานโดยการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้มากขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความคุ้นเคยในการเรียกดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรให้มากขึ้น และควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้พนักงาน และหน่วยงานต่างๆ ทราบถึงประโยชน์จากการใช้งานระบบอินทราเน็ต เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการในการใช้งานระบบอินทราเน็ตในองค์กรที่สงผลกระทบต่อการใช้งานในด้านต่างๆเพิ่มเติม ซึ่งสามารถทำให้ทราบถึงปัญหาในแต่ละด้านที่เกิดขึ้นจากการใช้งานในระบบอินทราเน็ต

2. ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับกิจกรรมในการใช้งานในระบบอินทราเน็ตนั้นมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ว่ามีลักษณะกิจกรรมใดในการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่พนักงานมีความพึงพอใจในการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา . 2544. **การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ พิมพ์ครั้งที่ 5 .** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา . 2544. **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชั่น 7-1 .** กรุงเทพมหานคร : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.

ดาริกา จารรุวัฒนกิจ. 2539. " ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่ม บ.มินิแบร์ (ประเทศไทย)." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัญฑิต (ประชาสัมพันธ์)กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนัสถ์ เกษมไชยานันท์. 2544. "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช่เวปไซด์ของผู้ใช้อินเทอเน็ตในเขตกรุงเทพฯ." ปริญญานิพนธ์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานณิช.

พัชณี โลหะชุมพล. 2547. "ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่." กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

มุกดา สุขสมาน. 2538. **มนุษย์ : ภาวะทางกายและทางจิต.** กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์หาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รง ภู่พวงไพโรจน์. 2540. "ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อ ความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพฯ." ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิรินทร์ ซึ้งสุนทร. 2542. "การเปิดรับ ทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อของกลุ่มวัยทำงานตอนต้นที่มีต่อการตลาดทางตรง." ปริญญานิพนธ์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร สุดสวาท. 2545. "ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิรซ์ จำกัด." ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542. **องค์กรและการจัดการ.** กรุงเทพฯ :ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. **องค์กรและการจัดการฉบับสมบูรณ์(ปรับปรุงใหม่ล่าสุด).** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. 2545. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.** กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

สุโขทัยธรรมาธิราช,มหาวิทยาลัย. 2542. **สถิติเศรษศาสตร์และธุระกิจ หน่วยที่ 1-8.** นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุชา จันทร์เอม. 2524. **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง.

สุทัศน์ กรึงไกร. 2542. "ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเตอร์เน็ตของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้งานในการปฏิบัติงาน." ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542 .**พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสรี วงษ์มณฑา. 2542. **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.

สมพงศ์ เกษมสิน. 2525. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวีการ. 2537. **การติดต่อสื่อสารขององค์กร.** กรุงเทพฯ : บรรณกิจ

Burnett, John and Moriarty, Sandra (1998). **Introduction to Marketing Communication**. New Jersey : Prentice-Hall.

Goldhaber,B. (1979). **Organization Communication**. Dubeque lowa:WM.C Brown Publishers

Kotler, Philip (2003).**Marketing Management** . New Jersey : Prentice-Hall.

Milller, Katherine (1995). **Ogazinational Communication**. .New York : Wadsworth Publishing.

Nehiley, M. James(2000). **The Role of the Audience in the communication Process**. Retrieved March 16, 2005 from http://edis.ifas.ufl.edu/pdffiles/WC/WC00200.pdf

Pituma Panthawi (2001). **Internet in Thailand the Role of NECTEC**. Retrieved May 7, 2005 from http://www.itu.int/asean2001/documents/pdf/Document-27.pdf

Russell, S. Roberta and Taylor,W. Bernard (2003). **Operation Management** . (4th ed.).New Jersey : Prentice-Hall.

Schiffman ,G. Leon et.al (2000). **Consumer Behavior**. (7th ed.). New Jersey : Prentice-Hall.

Yamane,Taro.Statis, **An Introductory Analysis**, 2nd ED.New York: Haperand Row,1976

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่แบบสอบถาม .....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้วิจัย นายประทีป ตันติพงศ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในบริษัท ซิเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดผิดหรือถูก ข้อมูลที่ได้จะนำไปประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ตอนที่ 1</u> ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. . อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ มากกว่า25 - 30 ปี ☐ มากกว่า 30-35 ปี
☐ มากกว่า 35-40 ปี ☐ มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่า ปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

☐ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ (Test Engineering,Process Engineering,Production , Quality, Lab,Fac,IE)
☐ พนักงานสำนักงาน (Adm,F/N,H/R,SHE ,TSC,SCM,Logistic,IT)

5. ระยะเวลาการทำงาน

☐ น้อยกว่า 3 ปี ☐ 3 -5 ปี
☐ มากกว่า 5 - 8 ปี ☐ มากกว่า 8 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ตอนที่ 2</u> ข้อมูลเจตคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร

<u>คำชี้แจง</u> ท่านมีเจตคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย √ ใน ช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ลักษณะใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	ความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ดี	ไม่ดีมาก
1. รูปแบบการใช้งานระบบอินทราเน็ต 1.1 เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม					
1.2 เนื้อหามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.3 การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน					
1.4 ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้					
2. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) 2.1 ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง					
2.2 มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน					
2.3 ลดปริมาณการใช้กระดาษ					
3. การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร 3.1 ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน					
3.2 พนักงานมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล					
3.3 ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน					
4. การสื่อสารระหว่างพนักงานต่อพนักงาน 4.1 ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่					
4.2 ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร

<u>คำชี้แจง</u> ท่านมีพฤติกรรมต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

กิจกรรมที่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	ระดับการใช้งาน				
	เป็นประจำ (มากกว่า 10ครั้ง/สัปดาห์)	บ่อยครั้ง (5-10 ครั้ง/สัปดาห์)	บางครั้ง (3 – 5 ครั้ง/สัปดาห์)	นานๆครั้ง (น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์)	ไม่เคยเลย
1. การดูข้อมูลหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท					
2. การดูข้อมูลทางการตลาด					
3. การใช้งานระบบศูนย์สื่อข้อมูล (Document Center)					
4. การขอใช้งานProgram SAP					
5. การดูระบบการฝึกอบรม, ตารางการฝึกอบรม					
6. การใช้งาน online meeting /knowledge sharing ทาง Intranet					
7. การใช้งานการจองห้องประชุม, การใช้ calendar					
8. การดูข้อมูลสรุปข่าวภาพลักษณ์องค์กร					
9. การดูข้อมูลระเบียบ ประกาศ คำสั่ง					
10. การดูข้อมูลสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์สำหรับพนักงาน					
11. การใช้ระบบ Knowledge Base Center (ความรู้เกี่ยวกับระบบ โปรแกรมการทำงานใหม่)					
12.การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจกรรมที่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	ระดับการใช้งาน				
	เป็นประจำ (มากกว่า 10ครั้ง/ สัปดาห์)	บ่อยครั้ง (5-10 ครั้ง/ สัปดาห์)	บางครั้ง (3 – 5 ครั้ง/ สัปดาห์)	นานๆครั้ง (น้อยกว่า 3 ครั้ง/ สัปดาห์)	ไม่เคย เลย
13. การดูข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบริษัท					
14. การใช้งานระบบข้อมูลการจอดรถ และจองรถ					

<u>ตอนที่ 4</u> ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้งานระบบอินทราเน็ต

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของบริษัทอย่างไรโปรดให้ข้อมูล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า ระบบอินทราเน็ตของบริษัท ควรมีการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องใดบ้างโปรดแนะนำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประทีป ตันติพงศ์

ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายประทีป ตันติพงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	21 ธันวาคม 2518
ที่อยู่	20/204 ซ.เลียบคลองสอง 27 แขวงสามวาตะวันตก
	เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร 10510
ประวัติการศึกษา	2537 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์
	วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่
	2539 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์
	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
	2543 วิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์
	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2543-2544	วิศวกรไฟฟ้า
	บริษัท ไอด้า สแตมป์ปิ้งเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ. 2545-2549	วิศวกรฝ่ายขาย อวุโส
	บริษัท ควอลิตี้ รีพอร์ท จำกัก
พ.ศ. 2550- ปัจจุบัน	วิศวกรฝ่ายขาย
	บริษัท ชมิดท์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้