

การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบ  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)



นางสาวนิชดา เตரியมชัยศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์


คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974 – 333 – 982 - 5

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

MEDIA EXPOSURE, SATISFACTION AND PERCEIVED UTILITY IN  
COMMUNICATION THROUGH INTRANET SYSTEM OF SIAM COMMERCIAL  
BANK PCL. STAFF



MISS NICHADA TRIAMCHAISRI

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 1999

ISBN 974 – 333 – 982 - 5

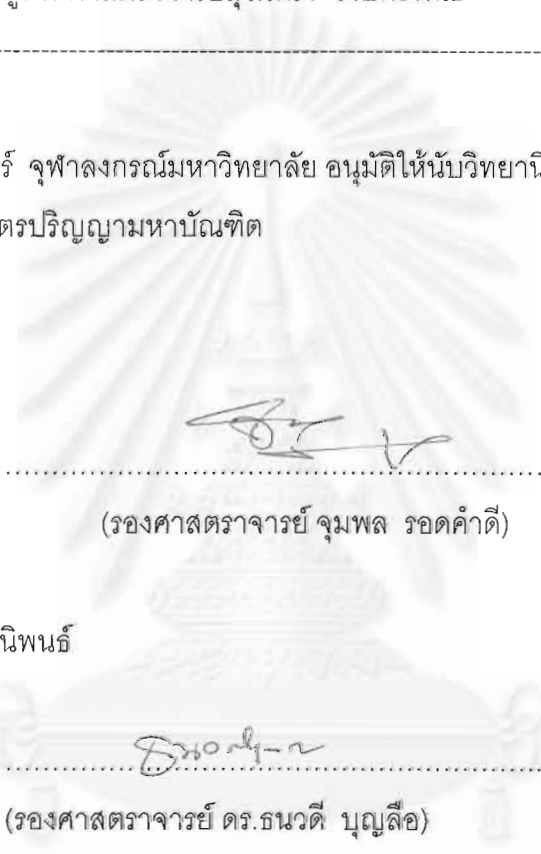
หัวข้อวิทยานิพนธ์      การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน  
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน)

โดย                              นางสาวนิชดา เตรียมชัยศรี

ภาควิชา                        การประชาสัมพันธ์

อาจารย์ที่ปรึกษา            ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวัฒน์ วงษ์กะพันธ์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วงษ์กะพันธ์)

..... กรรมการ  
(ดร.วิเชียร เกตุสิงห์)

นิชดา เตรีียมชัยศรี : การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (MEDIA EXPOSURE, SATISFACTION AND USES IN COMMUNICATION THROUGH INTRANET SYSTEM OF SIAM COMMERCIAL BANK PCL. STAFF) อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวัฒน์ วงษ์กะพันธ์, 95 หน้า ISBN 974 - 333 - 982 - 5

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet, การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet, ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะของประชากร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเลือกพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 727 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ T - test ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรเพศ, อายุ, ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่าย อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน, อายุงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ลักษณะทางประชากรแตกต่างของผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet
3. ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรอายุ, อายุงาน, ลักษณะงาน, ระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ, ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.368 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า หากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มากก็จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

ลายมือชื่อนิสิต นิชดา เตรีียมชัยศรี

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา [ลายมือ]

ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

# # 4185260028

MAJOR : DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD : MEDIA EXPOSURE, SATISFACTION AND USES, INTRANET SYSTEM

NICHADA TRIAMCHAISRI : MEDIA EXPOSURE, SATISFACTION AND USES IN COMMUNICATION THROUGH INTRANET SYSTEM OF SIAM COMMERCIAL BANK PCL. STAFF. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. SUWATTANA VONGGAPAN 95pp. ISBN 974 – 333 – 982 - 5

The main purpose of this research is to study the exposure, uses and satisfaction of Siam Commercial Bank staff regarding Intranet system sorted by demographic attributes and also study the relationship between exposure and using intranet system. The respondents are 727 SCB's staffs. Questionnaires were used to collect the data. Statistical techniques used for data analysis were percentage, mean, Pearson's product moment correlation, one way ANOVA and T – test by SPSS Program.

Results of the study are as follows:

1. There is a significant difference in media exposure among people with difference in gender, age, job classification and experience of using Intranet system. However, there is no significant difference in media exposure among SCB's staff with different position and work experience .
2. There is no significant difference in using Intranet system among SCB's staff with differences in demographic attributes.
3. There is a significant difference in satisfaction among people with difference in age, work period, job classification and experience of using Intranet system. However, there is no significant difference in satisfaction among SCB's staff with different of gender and position.
4. Media exposure is positively correlated with the using of Intranet system ( $r = 0.368$ ).

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

ลายมือชื่อนิติ นิศา เตชะมั่งคั่ง

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา [Signature]

ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

กราบขอบพระคุณคุณย่าสุโขใจ เตรียมชัยศรี ที่คอยอบรมสั่งสอนและสนับสนุนให้หลานเรียนหนังสือตลอดมา ขอให้ดวงวิญญาณของย่ารับรู้หลานคนนี้เรียนและทำทุกอย่างสำเร็จได้ด้วยสิ่งที่ย่าพ่่าสอนมาตลอด และจะระลึกถึงย่าเสมอ

กราบขอบพระคุณป้า คุณณัฐวดี เตรียมชัยศรี และแม่ คุณสุรภา เตรียมชัยศรี ที่ให้ทั้งกำลังใจ คำสั่งสอน ความเป็นห่วง และแรงหนุนในทุกเรื่อง ความพากเพียร อดทนที่ทำให้ลูกเรียนสำเร็จได้ เพราะมีป้ากับแม่เป็นตัวอย่าง ขอบคุณแบ่งและบ่าวที่คอยลุ้นและช่วยเหลือพี่สาวเสมอ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดีของผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วังกะพันธ์ รองศาสตราจารย์ธนวดี บุญสืบ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งทุกท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัยมาโดยตลอด ขอกราบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอบพระคุณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัย ขอบคุณทุกกำลังใจจากพี่ที่เบงค์ รวมทั้งพี่โต้งและทุกคนในทีมสนับสนุน 3 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่ให้ความสนับสนุนและโอกาสในการทำวิจัย

ขอบคุณเพื่อนๆ รัฐศาสตร์ จุฬาฯ และนิเทศศาสตร์ จุฬาฯ ทุกคนทั้งที่อยู่ใกล้ และไกลที่คอยถามถึงและร่วมทุกข์ร่วมสุขทุกเวลา และขอบคุณคนพิเศษสำหรับกำลังใจ การรับฟังปัญหา และการช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถที่มีให้เสมอ

นางสาวนิชดา เตรียมชัยศรี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	13
3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	45
4 ผลการวิจัย .....	52
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	78
รายการอ้างอิง .....	89
ภาคผนวก .....	92
ประวัติผู้วิจัย .....	97

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของเพศ.....	53
2 จำนวนและร้อยละของอายุ .....	54
3 จำนวนและร้อยละของตำแหน่งงาน.....	54
4 จำนวนและร้อยละของอายุงาน.....	55
5 จำนวนและร้อยละของลักษณะงาน .....	55
6 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet .....	55
7 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร (จำแนกตามบริการ) .....	56
8 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร (จำแนกตามประเภทข่าวสาร) ...	57
9 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet....	58
10 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ในเรื่องความคาดหวังที่มีต่อบริการของระบบเครือข่าย Intranet.....	59
11 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ในเรื่องสิ่งที่ได้รับจากบริการของระบบเครือข่าย Intranet.....	60
12 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ในเรื่องรูปแบบ, การนำเสนอ และความสะดวกในการใช้.....	60
13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารกับเพศ .....	61
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน.....	61
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน .....	62
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารระหว่างอายุงาน .....	62
17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารกับลักษณะงาน....	62
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน.....	63



19	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้กับเพศ.....	63
20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน.....	64
21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน.....	64
22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ระหว่างอายุงาน.....	65
23	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้กับลักษณะงาน.....	65
24	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน.....	66
25	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับเพศ.....	66
26	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับเพศ .....	67
27	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet กับเพศ.....	67
28	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน.....	67
29	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน..	68
30	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน .....	68
31	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน.....	69

32	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน.....	69
33	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน .....	70
34	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างอายุงาน.....	70
35	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างอายุงาน.....	71
36	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างอายุงาน.....	71
37	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับลักษณะงาน.....	72
38	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับลักษณะงาน.....	72
39	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet กับลักษณะงาน.....	72
40	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มระยะเวลา ในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน.....	73
41	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่ม ระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน.....	73
42	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มระยะเวลา ในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน.....	74

43 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับการใช้ประโยชน์จาก ข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet.....	75
44 จำนวนและค่าเฉลี่ยของความต้องการที่จะให้เพิ่มเนื้อหาสาระ รูปแบบการนำเสนอ หรือบริการได้ในระบบเครือข่าย.....	76
45 จำนวนและค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet .....	77



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะสังคมปัจจุบัน ทุกประเทศในโลกกำลังจะแปรเปลี่ยนเข้าสู่ยุคสารสนเทศหรือยุคสมัยของโลกไร้พรมแดน ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ เช่นเดียวกับประเทศไทยที่ได้เริ่มเข้าสู่ยุคนี้เช่นกัน ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานต่าง ๆ มากขึ้น ทั้งในด้านการศึกษา, หน่วยงานธุรกิจ, สถาบันการเงิน ตั้งแต่ระดับใหญ่ไปจนถึงเล็ก ตลอดจนหน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจหลาย ๆ แห่งต่างให้ความสนใจที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กันมากขึ้น ดังนั้น การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ นับวันจะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันได้ง่ายขึ้นและสามารถเชื่อมถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ระยะทางหมดความหมายลงทุกที ด้วยประสิทธิภาพและความรวดเร็วของระบบรับ - ส่ง - กระจายข้อมูลข่าวสาร

ในปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ IT ซึ่งหมายถึง ความรู้ในวิธีการประมวลผล จัดเก็บรวบรวม เรียกใช้และนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่จำเป็นจะต้องใช้สำหรับงาน IT คือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร

โลกของของสารสนเทศมีการพัฒนาก้าวหน้าไปไกลมากมีการปฏิวัติระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้สามารถเชื่อมโยงเข้าหากันได้ทั่วโลกด้วยเครือข่ายที่เรียกว่า “อินเทอร์เน็ต” (Internet) ซึ่งนับเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้ IT

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นทั้งเครือข่ายของคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของเครือข่าย เพราะอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมากที่กระจายอยู่ทั่วไปแล้วเชื่อมโยงเข้าหากันภายใต้หลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันจนกลายเป็นสังคมเครือข่ายขนาดใหญ่ คอมพิวเตอร์ในอินเทอร์เน็ตทุกเครื่องใช้มาตรฐาน TCP/IP (Transmission Control Protocol Internet Protocol) เช่นเดียวกันหมดในการสื่อสารระหว่างกัน

จากลักษณะเด่นของระบบเครือข่าย Internet ที่สื่อสารกันทั่วโลก ได้มีการจำลองระบบเครือข่าย Internet ให้กลายเป็นระบบเครือข่าย Intranet เพื่อใช้ในองค์กร เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารและการใช้กระดาษรวมทั้งการรับ – ส่ง – กระจายข้อมูลอีกด้วย

### ระบบเครือข่าย Intranet

ระบบเครือข่าย Intranet นี้สื่อสารกันผ่านระบบ LAN (Local Area Network)<sup>1</sup> จะเป็นเครือข่ายซึ่งอุปกรณ์ทั้งหมดเชื่อมโยงถึงกัน

ระบบเครือข่ายแบบ LAN ยังรวมถึงเครือข่ายบริเวณมหาวิทยาลัย (หรือบริเวณพื้นที่ของนิคมอุตสาหกรรม) เข้าด้วยกันและโดยปกติแล้วจะเป็นการเชื่อมโยงกันด้วยความเร็วสูงผ่านสาย Fiber Optic ซึ่งจะใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นตัวติดต่อสื่อสารภายในระหว่างกัน<sup>2</sup> นอกจากนี้ยังทำงานด้วยระบบ World Wide Web และโปรแกรมบราวเซอร์ในการแสดงข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งยังมี E – mail สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรในองค์กร รวมทั้งอาจมีระบบ Newsgroup เพื่อใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคลากร

ในกรณีที่มีการเชื่อมโยงต่อระบบ Intranet จะต้องมียุทธศาสตร์ Fire wall ซึ่งเป็นระบบป้องกันอันตรายจากผู้ที่ไม่หวังดีที่ติดต่อเข้ามาจาก Internet โดยระบบ Fire wall จะช่วยกั้นกรองให้ผู้ที่ไม่หวังดีเข้ามาใช้งานได้เฉพาะบริการและพื้นที่ในส่วนที่อนุญาตไว้เท่านั้น รวมทั้งช่วยป้องกันนักเจาะระบบ (Hacker) ที่จะทำการขโมยหรือทำลายข้อมูลในระบบเครือข่ายขององค์กรด้วย

### การให้บริการใน Intranet <sup>3</sup>

เครือข่าย Intranet ให้บริการข้อมูลข่าวสารและบทความด้านต่าง ๆ หลากหลายอย่าง นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง สามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้ คือ

1. **จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)** เป็นการรับ – ส่งข้อความที่มีขั้นตอนคล้ายกับการส่งจดหมายทางไปรษณีย์แต่เป็นระบบอัตโนมัติผ่านทางคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออยู่กับระบบเครือข่าย ในปัจจุบันสามารถฝากเสียงผ่านไปได้ด้วยหากมีลำโพงและไมโครโฟนในคอมพิวเตอร์ (Voice Mail)

<sup>1</sup> วาสนา สุขกระสานติ, โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ หน้า 7 – 19 (บทที่ 7 หน้า 19)

<sup>2</sup> เรื่องเดียวกัน หน้า 8 - 31

<sup>3</sup> หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ หน้า 56 วันที่ 18 – 20 ธันวาคม 2538

2. โอนถ่ายเพิ่มข้อมูล (File Transfer Protocol – FTP) เพิ่มข้อมูลและโปรแกรมต่าง ๆ เป็นบริการสำคัญอีกประเภทหนึ่งใน Internet ที่โอนถ่ายเพิ่มข้อมูลจากเครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่ง ได้อย่างง่ายดาย มีทั้งข้อมูลทั่วไป ข่าวสารประจำวัน บทความรวมถึงโปรแกรมบนเครื่องต่าง ๆ

3. การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ในระบบเครือข่ายแม้ว่าจะอยู่ห่างไกลก็ตาม ซึ่งคอมพิวเตอร์นั้นมีโปรแกรมทำงานนอกเหนือไปจากเครื่องที่ตนใช้อยู่ ก็สามารถเรียกโปรแกรมเหล่านั้นมาทำงานบนเครื่องของตนได้โดยไม่ต้องเดินทางไป ที่เครื่องนั้น

4. การบริการกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bulletin Boards Services) <sup>4</sup> กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นบริการแลกเปลี่ยนข่าวสารรวมทั้งแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าวของกลุ่มแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้สนใจสามารถเข้ามาชมและฝากข้อความไว้ได้ ทำให้ข่าวสารสามารถแลกเปลี่ยนกันได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง

#### ประโยชน์ของระบบเครือข่าย Intranet <sup>5</sup>

ประโยชน์ของการนำเอาระบบเครือข่าย Intranet มาใช้ในองค์กรต่าง ๆ คือ

- ลดต้นทุนในการบริหารข่าวสารข้อมูล เนื่องจากการจัดเก็บข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร สามารถจัดเก็บอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย ด้วยการใช้ภาษา HTML (Hyper Text Makeup Language) และใช้เบราว์เซอร์ในการอ่านเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการจัดพิมพ์เอกสารกระดาษ
- ช่วยให้ได้รับข่าวสารที่ใหม่ล่าสุดอยู่เสมอ เนื่องจากการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเหมือนการพิมพ์ลงกระดาษ และไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถรับข่าวสารใหม่ล่าสุดได้เสมอ
- ช่วยให้ติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วฉับไว ไม่ว่าบุคลากรจะอยู่ห่างกันคนละชั้น คนละตึก หรือคนละจังหวัด ด้วยการใช้เทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีการคุยติดต่อผ่านแป้นพิมพ์ หรือแม้กระทั่งเทคโนโลยีประชุมทางไกล เป็นการช่วยลดการสูญเสียเวลาของบุคลากร ตลอดจนช่วยให้ทีมงานมีการประสานงานกันขึ้น
- เสียค่าใช้จ่ายต่ำ เนื่องจากไม่ต้องติดตั้งอุปกรณ์อะไรเพิ่มมาก และโปรแกรมต่าง ๆ ก็มีให้ Download จาก Internet มาใช้งานข้ามระบบได้ (Cross platform) ได้ทันที

<sup>4</sup> วาสนา สุขกระสานติ, โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ หน้า 8 - 31

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน หน้า 8 - 30

เปรียบเทียบการใช้ การใช้ระบบ Web กับสื่ออื่น ๆ<sup>6</sup>

ผลที่ได้รับ	WEB	หนังสือ พิมพ์	นิตยสาร / วารสาร	วิทยุ	โทรทัศน์	จดหมาย
ความสามารถในการ กระจายข้อมูล	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
ความเป็นสากล	มาก	น้อย	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	น้อย
ความสะดวก	มาก	มาก	มาก	น้อย	น้อย	มาก
ค่าใช้จ่าย	น้อย	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก

ไมเคิล เอิร์ล (Michael Earl) แห่งมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด ประเทศอังกฤษ ได้สรุปลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของราชการและเอกชน เรื่องนี้เห็นได้ชัดเจน ถ้าธนาคารต่าง ๆ ยังไม่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ก็คงไม่ขยายตัวอย่างทุกวันนี้ เพราะหัวใจของการค้าต่าง ๆ ก็คือ ธนาคาร โลกในอนาคตเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มขีดความสามารถในด้านการแข่งขันนี้ให้บริการลูกค้าและปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นอาวุธด้านกลยุทธ์ที่สำคัญที่บริษัทและหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นจะต้องกำหนดในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม กลยุทธ์ที่สำคัญอย่างน้อย 4 ประการ คือ

- การช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน
- การเพิ่มผลผลิตและสมรรถนะในการทำงาน
- การค้นหาแนวทางใหม่ในการบริหารจัดการ
- การพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ

จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในโลกธุรกิจสูง การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสารอย่างเป็นระบบโดยต่างก็ถือว่าหลักธุรกิจใดที่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ในมือมาก รวดเร็วและเป็นจริงเท่าใด โอกาสของความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงของธุรกิจก็จะมีสูงเท่านั้น การนำเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เพื่อเข้ามาใช้ในธุรกิจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผลักดันให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว

<sup>6</sup> ดร.จรววยพร แสงไชย, มหัทศจรยน์แห่งการโฆษณา หน้า 103, บริษัท สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) มหาชน จำกัด, กรุงเทพฯ

การนำระบบเครือข่าย Intranet เข้ามาใช้ในธนาคารจึงเป็นการสร้างเครื่องมือในการสื่อสารที่ประหยัด สะดวก รวดเร็ว และได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

### ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)<sup>7</sup>

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทย เริ่มดำเนินกิจการเมื่อปี พ.ศ.2447 (ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ “บุคคลีย์” โดยพระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มดำเนินการกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคลีย์” (BOOK CLUB) ในปี พ.ศ. 2449 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท แบนด์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด” และได้พระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคารด้วย ต่อมาก็เปลี่ยนเป็นตราครุฑ และเพิ่มข้อความว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” และในปี พ.ศ.2482 ประเทศไทยได้เปลี่ยนชื่อจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” บริษัท แบนด์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

เมื่อปี 2518 ธนาคารได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเพิ่มคำต่อท้ายชื่อธนาคารว่า “มหาชน” ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ล้ำหน้าในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน โดยในปี พ.ศ.2526 ได้นำบริการเงินด่วน (ATM) มาให้บริการเป็นธนาคารแรกในประเทศไทย<sup>8</sup> ต่อมาในปี 2535 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้เปิดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการธนาคารเนื้อที่กว่า 15 ไร่ ขึ้นที่ถนนแจ้งวัฒนะ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศนี้ประกอบด้วยศูนย์ย่อย 6 ศูนย์

ธนาคารไทยพาณิชย์มีวิสัยทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี ประกอบกับเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีสาขามากมาย โดยมีสาขา 385 สาขา และ 120 สาขาย่อยทั่วประเทศ โดยมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 10,500 คน<sup>9</sup> ดังนั้น เทคโนโลยีการสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ การที่ธนาคารนำเอาระบบเครือข่าย Intranet มาใช้องค์กรเพื่อสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคลากรและการบริหารงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

<sup>7</sup> เอกสารเผยแพร่ให้ประชาชน, ธนาคารมรดกของคนไทย

<sup>8</sup> ธนาคารไทยพาณิชย์, 90 ภูมิปัญญาค่าควรเมือง หน้า 152, 166

<sup>9</sup> ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2542 – ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์



ระบบ Intranet ของธนาคารไทยพาณิชย์

มีส่วนประกอบต่างๆ ดังนี้

1. Web site ใน Intranet เป็นส่วนที่พนักงานจะใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด มีบริการที่หลากหลายรวมอยู่ใน Web site ที่ชื่อ <http://web.scb.co.th> ซึ่งเป็นส่วนที่เห็นภายในองค์กรเท่านั้น ซึ่งการที่จะสามารถเข้ามาดูได้ก็คือ มีระบบ LAN อยู่ ไม่ว่าจะอยู่ไกลเพียงใดในประเทศก็สามารถเห็นได้ โดยมีหน้าจอแรกที่เราเรียกกันว่า Homepage ที่เปลี่ยนแปลงทุก 3 เดือน ซึ่งเป็นการนำเอาประเด็นที่เป็น Highlight ของธนาคารในขณะนั้นขึ้นมาเป็น Theme หลักในการสร้าง Homepage ซึ่งจะเห็นหน้าที่ยุบรวมหัวข้อหลักๆ ไว้ ดังนี้

#### 1.1 ข่าวต่าง ๆ

- ข่าวพิเศษ เป็นตัววิ่งและเปลี่ยนทุกสัปดาห์ ลักษณะเหมือนข่าวด่วนในโทรทัศน์ เมื่อเป็นตัววิ่งก็จะสามารถเรียกร้องความสนใจได้เป็นพิเศษ
- ข่าวสภาวะการเงิน เรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเงินที่เป็นธุรกิจหลักของธนาคาร
- ข่าวประชาสัมพันธ์ เรื่องราว, ข่าวฝาก, ข่าวแจก จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้พนักงานรับทราบเรื่องราวรอบตัวที่ควรรู้

1.2 Exchange Rate อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราซึ่งเป็นธุรกิจหนึ่งของธนาคารที่พนักงานทุกคนควรจะหาข้อมูลได้เสมอ

1.3 โครงสร้างของธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานต่างๆ และยังมี Link ไปถึง Web site ย่อยของหน่วยงานต่างๆ ในธนาคารอีกด้วย

1.4 Web site ย่อยของหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลงานต่างๆ กัน ซึ่งก็สร้าง Web site ย่อยๆ ของหน่วยงานตนขึ้นมาเพื่อประชาสัมพันธ์และบริการตามหน้าที่ของตน โดยอาจจะมีการมาตรฐานหลักๆ ที่เหมือนกันคือ โครงสร้างการบริการของฝ่าย เพื่อให้หน่วยงานอื่นๆ ทราบว่าจะต้องติดต่อใคร ที่ไหน อย่างไร นอกจากนี้มักจะนำเสนอ Job Description และ หน้าที่ความรับผิดชอบ หรือหน่วยงานในสังกัดของตนไว้ด้วย สามารถเป็นที่ รับความคิดเห็นผ่าน E-mail ไปถึงหน่วยงานของตนได้ เช่น ฝ่ายการค้าต่างประเทศจะมี Web site ของตน นอกจากมาตรฐานหลักที่จะมีแล้ว อาจจะมีข่าวการค้าต่างประเทศมาให้อ่านทุกวันด้วย รวมถึงการนำเสนอบทความที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการค้าต่างประเทศ หรือคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการค้าต่างประเทศ อีกด้วย หรือ Web site ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ออกคำสั่งแต่งตั้ง / เลื่อนขั้น / ย้ายพนักงาน หนังสือเวียนต่างๆ รวมถึงการให้บริการสวัสดิการพนักงาน ก็สามารถนำเอาหนังสือเวียนเหล่านั้นเข้ามาแสดงไว้ใน Web site ได้โดยไม่ต้องทำเป็นสำเนาแจกไปทุกๆ หน่วยงาน เป็นการประหยัดกระดาษได้ รวมถึงบริการให้

Download แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคล เช่นเปลี่ยนแปลงข้อมูลพนักงาน, ลาออก, ขอย้ายหน่วยงาน, ขอเบิกค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ ซึ่งไม่ต้องเปลืองค่าใช้จ่ายทำเป็นสำเนาแจกไปทุกๆหน่วยงาน เมื่อต้องการจะใช้ก็เข้ามา Print ออกไปจาก Web site ย่อยของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ และยังสามารถรับ E-mail เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานที่พนักงานยังไม่เข้าใจได้อีกด้วย จะเห็นได้ว่า Web site ย่อยของหน่วยงานต่างๆ นี้มีประโยชน์มากกับพนักงานที่ต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร

- 1.5 ระบบงานสำนักงาน เป็นการให้ Download แบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวกับระบบงานกลาง เช่น แบบพิมพ์ส่วนกลางที่ใช้เหมือนกันหมดทั้งธนาคาร หรือเป็นแหล่งรวมระบบงานให้ Download ไปใช้ และเป็นที่ให้คำอธิบายเกี่ยวกับระบบงานของธนาคาร เช่นระบบปฏิบัติการด้านสินเชื่อ CLS, LQD, ระบบกระแสเงินสด, ระบบกำหนดเป้าหมายสินเชื่อ เป็นต้น
- 1.6 บริการเสริม ให้ส่ง Pager ผ่านระบบ Intranet ทำให้ประหยัดค่าโทรศัพท์เรียก Pager, Directory โทรศัพท์หน่วยงานต่างๆ ในธนาคาร, E-mail Directory ของพนักงานธนาคาร ที่มี E-mail address, ส่งความคิดเห็นเกี่ยวกับ Web site ของธนาคาร เป็นการให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ Web site ไปยังผู้ดูแลระบบ Intranet ของธนาคาร
- 1.7 SCB Intranet Center เป็นที่รวมความบันเทิงหลายรูปแบบ เช่น กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (BBS) ที่ใช้ชื่อว่า SCB Café เหมือนสภากาแฟที่สามารถเข้ามาเขียนเรื่องราวต่างๆ ที่ง้อใจหรือให้เพื่อนพนักงานที่อยากจะพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องเหล่านั้นมาแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้, เทคโนโลยีน่ารู้ ในส่วนนี้เนื้อหาจะเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย ส่วนใหญ่จะเป็นบทความจากหนังสือ นิตยสาร IT รวมไปถึง file ต่างๆ ที่เขียนขึ้นเป็น Electronic Card ส่งให้เพื่อในวันเกิดทาง E-mail โปรแกรมเกมส์ต่างๆ เพื่อการพักผ่อน ภาพตลกขำขัน นิทานสอนใจ บทความสนุกสนานต่างๆ ทำนายดวงชะตาประจำวันอาทิตย์ ซึ่งมักจะ Download มาจาก Internet โดยผู้ดูแลระบบ Intranet, Hits Program ในส่วนนี้จะให้ Download Program ที่น่าจะมีเอาไว้ใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยให้ทำงานง่ายขึ้น ซึ่งจะเปลี่ยนไปเรื่อยๆ ตามเทคโนโลยี, Health & Care เรื่องราวเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและความงาม, Exercise เป็นตัวอย่างการออกกำลังกายในชีวิตประจำวัน, ออกกำลังกายในที่ทำงาน และกิจกรรมเพื่อออกกำลังกาย, Traveling สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อการพักผ่อนในวันสุดสัปดาห์, Style การแต่งกาย, แต่งหน้า, ทำผม เพื่อบุคลิกที่ดีของทั้งพนักงานชายและหญิงทั้งในวันทำงานและวันหยุด, SCB Vote เรื่องราวเด่นๆ ในสัปดาห์เพื่อให้พนักงานได้ Vote ว่าตนมีความคิดเห็นอย่างไร

ไรต่อเรื่องดังกล่าว และแสดงผลให้เห็นเป็นเปอร์เซ็นต์ในการ Vote แต่ละหัวข้อ หรือ อาจจะมีการตอบปัญหาซึ่งรางวัลสลับกันไป

2. ระบบ Electronic Mail เป็นระบบปกติเหมือนกับระบบ E-mail ทั่วไป โดยแจก E-mail address ([staffname@scb.co.th](mailto:staffname@scb.co.th)) ให้กับพนักงานทุกคนโดยทำการ Log in โดยใช้เลขบัตรพนักงานเพื่อเข้าไปสู่เนื้อที่ Mail Box ของตนจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ใ้รับ – ส่ง File ต่างๆ, ข้อมูลที่พิมพ์เรียบร้อยแล้ว, รูปภาพ ฯลฯ ที่เป็น File ที่สามารถอ่านผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ประหยัดการส่งเอกสารได้มาก

3. การใช้คอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่าย ส่วนใหญ่แล้วบริการนี้จะใช้กับเครือข่ายย่อยในหน่วยงาน คือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในบริเวณที่ใกล้กัน แล้วทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกันทำ Link เครือข่ายเข้าหากัน เมื่อพนักงานคนใดทำงานไว้ในเครื่องใดเครื่องหนึ่งแล้ว ก็สามารถ Share File หรืองานนั้นให้เพื่อนร่วมงานสามารถเข้าไปใช้งานในเครื่องนั้นได้เช่นกัน ส่วนใหญ่มักทำกับข้อมูลที่เป็น ฐานข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกัน เช่น ฐานข้อมูลลูกค้าสินค้าของหน่วยงานตน, ฐานข้อมูลพนักงาน เป็นต้น ทำให้ไม่ต้องมีการ Re key คือพิมพ์ฐานข้อมูลนั้นในทุกเครื่องโดยพนักงานทุกคนเพื่อเอาไปใช้งาน

4. การโอนถ่ายเพิ่มข้อมูล (FTP) เป็นการนำ Program ต่าง ๆ ไปไว้ในระบบกลาง (Server) และให้พนักงานเรียกเข้าไปเพื่อนำ Program นั้นไปใช้งานในเครื่องของตน หรือนำข้อมูลของตนกลับไปไว้ในระบบงานกลางซึ่งเก็บไว้ใน Server เพื่อให้ผู้อื่นได้นำไปใช้ต่อไป

5. การใช้ระบบเครือข่ายเพื่อความบันเทิง เช่น การนำ Game ต่างๆ ที่สามารถเล่นจากคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องมาเล่นรวมกันผ่านระบบเครือข่ายได้ เช่น Game ต่อสู้ที่แบ่งเป็นกลุ่มๆ แล้ววางแผนต่อสู้กัน, การนำเพลงมาเก็บไว้ที่ Server กลางและให้พนักงาน Download นำไปฟังในคอมพิวเตอร์ระหว่างการทำงาน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าระบบเครือข่าย Intranet มีการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานในหลายด้านแต่อย่างไรก็ดี ระบบเครือข่าย Intranet ก็ยังถือว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับพนักงานและองค์กร ยังไม่ได้มีการศึกษาถึงการใช้และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบดังกล่าว ดังนั้น การศึกษาถึง “การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน

ระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” จึงเป็นการวิจัย เพื่อที่จะได้ทราบถึงความพึงพอใจ รูปแบบการใช้งานผ่านระบบเครือข่าย Intranet รวมถึง เนื้อหาของสารใน Intranet ที่พนักงานต้องการ เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบเครือข่าย Intranet ซึ่งถือว่าเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ภายในที่มีประโยชน์และช่วยองค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายในการ สื่อสาร นอกจากนี้ อาจเป็นแนวทางในการวางแผนการนำระบบการสื่อสารผ่านเครือข่าย Intranet มาใช้ในบริษัทหรือหน่วยงานอื่น ๆ หรืออาจนำเอารูปแบบการวิจัยและผลการวิจัย ครั้งนี้ไปใช้ในการพิจารณาประกอบการวิจัย และการวางแผนการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย ได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะทางประชากร
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะทางประชากร
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะของประชากร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

### ปัญหำนำการวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร
2. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันอย่างไร
3. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกันอย่างไร

4. การเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กันหรือไม่
5. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีปัญหาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranetหรือไม่อย่างไร

### สมมติฐาน

1. ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน
4. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

### ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet เท่านั้น ดังนั้นผลการวิจัยจึงไม่อาจนำไปอ้างอิงกับบริษัทอื่น ๆ โดยรวม แต่อาจเป็นแนวทางในการวางแผนการนำการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet เข้ามาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้

### นิยามศัพท์

ระบบเครือข่าย Intranet หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีแบบเปิดจาก Internet มาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้ทำงานร่วมกัน (Workgroup) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการทำงานผ่านเครือข่ายของระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร รวมถึงบริการต่าง ๆ ในระบบเครือข่ายนี้ทั้งหมด

ลักษณะทางประชากร หมายถึง อายุ เพศ ลักษณะงาน (สาขา / สำนักงานใหญ่) หน่วยงาน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ใช้ระบบเครือข่ายฯ

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet หมายถึง ความบ่อยครั้งในการอ่าน, การรับ – ส่ง ข่าวสารประเภทต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่าย Intranet

ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้รับจากการเปิดรับข่าวสารจากระบบเครือข่าย Intranet เช่น ด้านปริมาณของประเด็นเนื้อหา รูปแบบ การนำเสนอ ความสะดวกในการใช้

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หมายถึง พนักงานที่ได้รับการบรรจุ ในระดับชั้นต้น ตำแหน่งปฏิบัติการขึ้นไป ทั้งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ รวมทั้งศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ สำนักงานบริหารธุรกิจสาขาต่าง ๆ

การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet หมายถึง ระดับของการที่จะนำเอาข่าวสารจาก Intranet ไปใช้ในประโยชน์ต่าง ๆ ได้แก่ การปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร เพื่อทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของธนาคาร ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตน ใช้เพื่อการพักผ่อน หรือคลายเครียด ใช้เพื่อเก็บเกี่ยวข่าวสารเพื่อไปพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานด้วยกัน ใช้เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการของธนาคาร ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนของหน่วยงานย่อยของตน และใช้เพื่อรับทราบสิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนเอง

การติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet หมายถึง การใช้บริการต่าง ๆ ของระบบเครือข่าย Intranet ได้แก่ Web page, การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP), Electronic Mail, การใช้โปรแกรมในคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ที่อยู่ในระบบเครือข่าย, กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bullentin Boards Services)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาพิจารณาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการนำระบบ Intranet มาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ
2. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นผู้ผลิตและดูแลระบบเครือข่าย Intranet ในการผลิตสื่อชนิดนี้ให้มีเนื้อหาสาระ รูปแบบสอดคล้องกับความพึงพอใจ และลักษณะการใช้ระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงาน
3. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่มีอยู่ในปัจจุบันได้



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มีแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาได้ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดการสื่อสาร
2. แนวคิดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร
3. แนวคิดความต้องการของผู้รับสาร
4. ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ
5. ทฤษฎีการเลือกและการแสวงหาข่าวสาร
6. การวิเคราะห์ผู้รับสารจากแนวคิดเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
7. แนวคิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction)
8. แนวคิดที่เกี่ยวกับสื่อสมัยใหม่ในยุคสารสนเทศ
9. กระบวนการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต
10. ทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์(Computer Mediated Communication)
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทฤษฎีการสื่อสาร

##### องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร (Source) หมายถึง ผู้ผลิต หรือจัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แล้วส่งออกไปยังผู้รับ ผู้ส่งสารอาจเป็นเพียงบุคคลหรือกลุ่มคนก็ได้
2. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง ผู้ที่รับเรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ จากผู้ส่ง ผู้รับสารอาจจะเป็นบุคคล เป็นกลุ่ม หรือเป็นมวลชนก็ได้
3. สาร (Message) หมายถึง ข้อมูลหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้ส่งต้องการจะถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร อาจจะมีหลายรูปแบบ เป็นตัวหนังสือ รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ
4. ช่องสาร หรือวิธีการส่งข่าวสาร (Channel) เป็นรูปแบบของสื่อตัวกลาง หรือวิธีการที่ผู้ส่งจะส่งข่าวสารไปยังผู้รับ อาจส่งโดยการสื่อสารตัวต่อตัว ส่งในลักษณะของสื่อสิ่งพิมพ์ ในลักษณะรูปภาพ ส่งทางวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ โทรเลข โทรศัพท์ หรือสื่ออื่น ๆ ในกระบวนการของการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารจะส่งข่าวสารโดยอาศัยวิธีการหรือสื่อประเภทต่าง ๆ เป็นตัวกลางส่งไปยังผู้รับ



5. การป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การสนองตอบของผู้รับสารต่อผู้ส่งสารหรือสาร ซึ่งผลการตอบสนองนี้มีทั้งลักษณะพฤติกรรมที่เปิดเผย สังเกตเห็นได้ชัดจากคำพูด สีหน้า อากัปกิริยา ฯลฯ และลักษณะพฤติกรรมปกปิดซ่อนเร้นภายในจิตใจ ซึ่งไม่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดจากภายนอก แต่อาศัยการคาดคะเนโดยการอ่านใจ และเดาใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นผู้กระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย ต่างจำเป็นต้องพิจารณาการป้อนกลับของกันและกันด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการแก้ไข ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระของสาร หรือรหัสที่ใช้ในการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบุคลิกภาพภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกของผู้ร่วมกระทำการสื่อสารอันจะนำมาซึ่งผลดีอย่างยั่งยืนต่อประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการสื่อสาร กระบวนการสื่อสารจะประสบผลสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 5 ว่ามีความเหมาะสมผสมกลมกลืนกันเพียงใด<sup>1</sup>

ปรมะ สตะเวทิน (2533)<sup>2</sup> กล่าวว่า ในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์นั้นองค์ประกอบที่เป็นมนุษย์เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ในการสื่อสารออกไปนั้น ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงผู้รับสารอยู่เสมอ เพราะผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร ผู้ส่งสารต้องทำการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเตรียมตัว เตรียมสาร เตรียมสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารของตน การสื่อสารจึงจะมีประสิทธิผล และผู้ส่งสารจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตนได้ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์นั้นจะเป็นการให้ข่าวสาร (Information) การให้ความรู้ หรือการศึกษา (education) การชักจูงใจ (persuasion) หรือการให้ความบันเทิง (entertainment) การจะทำเช่นนั้นได้ผู้ส่งสารจะต้องสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ผู้รับสารจึงเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับสารเพื่อวางแผนในการสื่อสารกับผู้รับสารซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมาก ในกรณีของการสื่อสารกลุ่มใหญ่และการสื่อสารมวลชนนั้นก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะทางประชากร เช่น จำแนกตามอายุ เพศ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา และศาสนา เป็นต้น

<sup>1</sup> พิไลพรรณ กาญจนลักษณ์, ประสิทธิผลของเสียงตามสายที่มีต่อการรับฟังและการรับรู้ข่าวสารทางด้านสาธารณ-สุข : ศึกษาเฉพาะกรณีของประชากรในหมู่บ้านตำบลหัวสะพาน อ.เมือง จ.เพชรบุรี, วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533

<sup>2</sup> ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

### 1. อายุ (Age)

การวิจัยทางจิตวิทยา พบว่า คนเราเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น โอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง นอกจากนั้นอายุยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด และพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรี นิยมยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีว่าคนที่มีอายุมาก ผู้ที่มีอายุมากมักเป็นคนที่ยึดถือการปฏิบัติ มีความระมัดระวัง และมีความคิดอนุรักษ์นิยมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย นอกจากนั้นกลุ่มคนที่อายุต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็แตกต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าเพื่อความบันเทิง

### 2. เพศ (Sex)

การวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว มักถูกจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายใช้เหตุผล และจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้มากกว่าผู้หญิง และผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่น ๆ แต่ไม่โทษตัวเอง

### 3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social-Economic Status)

สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายความว่า อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว การวิจัยทางจิตวิทยาได้ชี้ให้เห็นว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร และสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัวต่างกันย่อมมีค่านิยมความคิด ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมที่ต่างกัน คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลก มีแนวความคิด อุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

นอกจากครอบครัว และอาชีพแล้ว รายได้ ตลอดจนเชื้อชาติก็มีบทบาทสำคัญต่อผู้รับสารด้วย รายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของคน ตลอดจนสามารถกำหนดความคิดของคนเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และพฤติกรรมต่าง ๆ และคนต่างเชื้อชาติกันย่อมมีวัฒนธรรมย่อยของแต่ละเชื้อชาติที่คอยกำกับค่านิยม ทัศนคติความคิดและพฤติกรรมของคนในเชื้อชาติแตกต่างกัน

ระดับตำแหน่งของบุคคลในองค์การ จัดเป็นสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมประเภทหนึ่ง ซึ่งความแตกต่างในด้านสถานภาพของบุคคลอาจทำให้เกิดความแตกต่างกันในการสื่อสาร บุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์การสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์การต่ำ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์การต่ำ จึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ<sup>3</sup>

#### 4. การศึกษา (Education)

คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือความรู้ดี จะได้เปรียบอย่างมาก เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางหลายเรื่อง มีความเข้าใจสารได้ดี แต่มักเป็นคนไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูงมักจะทำให้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ และคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ แต่ในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ ฯลฯ

#### 5. ลักษณะงาน

ลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เพราะเมื่อบุคคลมีความเคยชินกับงาน หรือบทบาทที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น การตีความข่าวสารที่ได้รับจะเป็นไปในลักษณะที่สอดคล้องกับงานของเขามากขึ้น เช่น พนักงานฝ่ายบุคคลจะตีความเรื่องเกี่ยวกับความต้องการในอนาคตในแง่การจ้างงาน การไล่ออก และการฝึกอบรม ในขณะที่พนักงานฝ่ายการเงินจะตีความในแง่เศรษฐกิจ

เมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาความสามารถและมีประสบการณ์ในงานมากขึ้น แต่ความสามารถของพนักงานในการตีความสารที่ได้รับในแง่มุมมองของพนักงานหน่วยงานอื่น ๆ กลับลดลง เนื่องจากพนักงานจะยึดติดกับความนึกคิดที่เกิดขึ้นจากการทำงานในหน่วยงาน ซึ่งจะเกิดกีดขวางการทำความเข้าใจพนักงานในหน่วยงานอื่น สภาพการณ์เช่นนี้ได้เกิดขึ้น และกระจายไปทั่วทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน และทั่วทุกระดับสายงานการบังคับบัญชา<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Wofford, J.C., Gerloff, E.A., and Commins, R.C. Organizational Communication Tokyo : McGraw Hill Kogakusha Ltd., 1997.

<sup>4</sup> Conrad, C. Strategic Organization Communication : An Integrated Perspective. 2<sup>nd</sup> edition. Florida : Holt, Rinehart and Winston Inc., 1990.

นอกจากนี้ Conrad ยังได้ให้ความเห็นว่า ขนาดขององค์กรที่ใหญ่ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญอันนำไปสู่ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร แต่ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารจะเกิดจากลักษณะขององค์กรที่มีหน่วยงานหลากหลาย และปัญหาในการสื่อสารจะมากขึ้น ถ้าหน่วยงานแต่ละหน่วยนั้นมีความแตกต่างกันมาก

## 6. ระยะเวลาของการทำงาน

เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลานาน ๆ บุคคลนั้นจะเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน และยอมรับในสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนที่ใช้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งต่างจากบุคคลทำงานเป็นระยะเวลาสั้นกว่า ที่มักจะไม่มีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ตลอดจนไม่ยอมรับสภาพและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ภายในองค์กร<sup>5</sup>

## 2. แนวคิดพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสาร

ผู้รับข่าวสารมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารตามแบบเฉพาะของแต่ละคนแตกต่างกันไป แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลหนึ่งได้มีการเลือกรับสื่อ นั้น เกิดจากปัจจัยพื้นฐานหลายประการดังนี้<sup>6</sup>

1. ความเหงา เป็นเหตุผลทางจิตวิทยาที่ว่าปกติคนเราไม่ชอบที่จะอยู่ตามลำพัง เนื่องจากเกิดความรู้สึกสับสน วิตกกังวล หวาดกลัว และการเฝ้าเฉยจากสังคม จึงชอบหรือพยายามที่จะรวมกลุ่มเพื่อสังสรรค์กับผู้อื่นเท่าที่โอกาสจะอำนวยได้ เมื่อไม่สามารถที่จะติดต่อสังสรรค์กับบุคคลได้โดยตรง สิ่งที่ดีที่สุดคือการอยู่กับสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร
2. ความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้นสื่อมวลชนจึงถือเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสารปกติมนุษย์จะอยากรู้อยากเห็นโดยเริ่มจากสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวเองที่สุดไปจนถึงสิ่งที่อยู่ห่างตัวเองมากที่สุดตามลำดับ ทั้งนี้มีไขเพราะว่าสิ่งเหล่านั้นจะมีผลกระทบต่อตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อมเท่านั้น แต่เป็นความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งที่เกิดขึ้นในแง่ต่าง ๆ

<sup>5</sup> ชนิศา เจริญผล. การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

<sup>6</sup> ชวรัตน์ ชิดชัย. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน. พิมพ์ครั้งที่ 1, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ, 2527

เช่น สาเหตุของเหตุการณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น รวมทั้งผลกระทบซึ่งอาจจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือผู้อื่นด้วย

3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง (Self-Aggrandizement) โดยพื้นฐานมนุษย์เป็นผู้เห็นแก่ตัว ในฐานะที่เป็นผู้รับข่าวสารจึงต้องการแสวงหาและใช้ข่าวสารบางอย่างที่จะใช้เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ข่าวสารที่ได้มาเสริมสร้างบารมี เพื่อให้ได้ข่าวสารที่จะช่วยให้ตนเองได้รับความสะดวกสบาย รวมทั้งให้ได้ข่าวสารที่ทำให้ตนเองเกิดความสนุกสนานบันเทิง
4. ลักษณะเฉพาะของสื่อมวลชนโดยทั่วไป นอกจากองค์ประกอบเกี่ยวกับอายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม หรือองค์ประกอบอื่นที่ไม่สามารถเห็นเด่นชัด เช่น ทักษะสติ ความคาดหวัง ความกลัว ฯลฯ จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้สื่อและสื่อมวลชนแต่ละอย่างก็มีลักษณะเฉพาะที่ผู้รับข่าวสารแต่ละคนแสวงหาและที่ได้ประโยชน์ไม่เหมือนกัน ลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละอย่างจึงมีส่วนที่ทำให้ผู้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนมีจำนวนและองค์ประกอบแตกต่างกันไป ทั้งนี้เพราะว่าผู้รับข่าวแต่ละคนย่อมจะหันเข้าหาลักษณะเฉพาะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการ และทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปผู้รับข่าวสารมีพฤติกรรมทางเลือกหรือการรับสื่อข่าวสารแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการตามความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม เหตุผลและความจำเป็นของตนเองเกี่ยวกับการเลือกรับสื่อต่าง ๆ (Schramm, 1954)<sup>7</sup> โดยทั่วไปเหตุผลของการเลือกรับข่าวสารบุคคลย่อมจะเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least Effort) และได้ประโยชน์ตอบแทนดีที่สุด (Promise of Reward) ที่ว่าใช้ความพยายามน้อยที่สุดนั้น หมายความว่าผู้อ่าน ผู้ดู หรือผู้ฟัง จะเลือกรับสื่อที่ตนเองมีความสะดวกที่สุด ใช้ความพยายามน้อยที่สุดในการรับสื่อมาจากหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น ความพร้อมความสะดวก ค่าใช้จ่าย เวลาที่รับสื่อซึ่งย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล รวมทั้งบทบาท นิสัย และประเพณีนิยม ซึ่งรวมเป็นกิจกรรมอันเป็นพฤติกรรมทางสังคมก็มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อด้วย

<sup>7</sup> Schamm, 1954

อนึ่ง มีข้อสังเกตอย่างอื่นที่สำคัญเกี่ยวกับการเลือกรับสื่อและข่าวสารของผู้รับข่าวสารคือ ส่วนหนึ่งนั้นผู้รับข่าวสารมักจะแสวงหาข่าวสารที่มีมาสนับสนุนทัศนคติ ความคิดที่มีอยู่ก่อน (Preconception) แล้ว รวมทั้งอคติของตนเองอย่างไม่รู้ตัวเสมอ เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้รับข่าวสารจึงแสวงหาข่าวสารที่สอดคล้องกับท่าทีท่าจิตใจที่มีอยู่ก่อนแล้ว (Predispositions) ข่าวสารที่แสวงหาจึงไม่เป็นข่าวสารที่ขัดแย้งกับความเชื่อถือของตน นอกจากนี้ประสบการณ์และปรัชญาแห่งชีวิตก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดว่าจะเลือกสื่อและข่าวสารอย่างไร

## 5. แนวคิดความต้องการของผู้รับสาร

ความต้องการของผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดการใช้สื่อ ดังนั้น ในการสื่อสารผู้รับสารจึงมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้สื่อ โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก<sup>8</sup> เราสามารถแบ่งความต้องการของผู้รับสารที่เกี่ยวข้องกับสื่อ (Media related needs) ได้เป็น 5 กลุ่ม

1. ความต้องการในด้านความรู้ ภูมิปัญญา (Cognitive Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับข้อมูล ความรู้ และความเข้าใจในสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ซึ่งความต้องการในด้านนี้มีพื้นฐานมาจากความต้องการที่จะเข้าใจ และควบคุมสิ่งแวดล้อม และความต้องการที่จะตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดจากความอยากรู้อยากเห็นและการค้นคว้า
2. ความต้องการในด้านอารมณ์ (Affective Needs) เป็นความต้องการที่จะสร้างเสริมความพอใจ ความบันเทิงใจ และประสบการณ์ในด้านอารมณ์ แรงจูงใจอันเกิดจากความพอใจและความบันเทิงนี้ สามารถตอบสนองได้ด้วยการใช้สื่อ
3. ความต้องการที่จะประสานสัมพันธ์กับบุคคล (Personal Integrative Needs) เป็นความต้องการที่จะเสริมสร้างความมั่นใจ การยอมรับนับถือ ความมั่นคง ตลอดจนสถานภาพส่วนบุคคล ความต้องการนี้เกิดจากแรงผลักดันที่ต้องการจะบรรลุจุดมุ่งหมายของบุคคล (Self-esteems)
4. ความต้องการที่จะประสานสัมพันธ์ในสังคม (Social Integrative Needs) เป็นความต้องการที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์กับครอบครัว กับเพื่อนและกับส่วนรวม
5. ความต้องการที่จะหลีกหนี (Escapist Needs) เป็นความต้องการที่จะหลีกหนีและผ่อนคลายความตึงเครียด

<sup>8</sup> ยูล เบญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

ความต้องการเหล่านี้สามารถตอบสนองได้โดยใช้สื่อ ซึ่งหมายความถึงการเปิดรับสื่อ ชนิดของสื่อที่ใช้ เนื้อหาของสื่อที่ใช้ และบริบททางสังคมของสื่อที่เปิดรับ เมื่อได้รับการตอบสนองจะเกิดความพึงพอใจในสื่อขึ้น

การตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ได้มีการทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับสารเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อาทิเช่น International Association of Business Communication (IABC) และบริษัทที่ปรึกษา Towers, Perrin, Forster & Crosby ได้ร่วมกันทำการศึกษาประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อดูว่าการสื่อสารภายในองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด และควรใช้สื่อใดจึงจะเหมาะสมที่สุด โดยทำการสำรวจจากพนักงาน 46,000 คน ที่ทำงานในองค์กรต่างๆ ในสหรัฐอเมริกา และแคนาดา ผลการสำรวจพบว่า เนื้อหาของข่าวสารที่พนักงานมีความสนใจมากที่สุด ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับองค์กรและอนาคตขององค์กร<sup>9</sup>

Cutlip และคณะ (1985 : 317-318)<sup>10</sup> ได้ให้รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษาของ IABC เรื่องเนื้อหาของข่าวสารที่พนักงานให้ความสนใจโดยเรียงลำดับความสนใจจากมากไปน้อย ดังนี้

- แผนงานดำเนินการในอนาคตขององค์กร
- การปรับปรุงผลผลิต
- นโยบายและการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ข่าวสารที่เกี่ยวกับงาน
- โอกาสความก้าวหน้าในงาน
- ผลกระทบต่อเหตุการณ์ภายนอกที่มีต่อการทำงานของพนักงาน
- ตำแหน่งของพนักงานภายในองค์กร
- การดำเนินการของหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กร
- การดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของคู่แข่ง
- การแต่งตั้งและโยกย้าย
- การมีส่วนร่วมขององค์กรในสังคม

<sup>9</sup> Lesly ; 1983 : 187 อ้างถึง Bailey

<sup>10</sup> Cutlip, S.M. Center, A.H. and Broom, G.M. Effective Public Relation. 6<sup>th</sup> edition. New Jersey : Prentice - Hall Inc., 1985.

- จุดยืนขององค์กรเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- การใช้กำไรขององค์กร
- แผนงานการโฆษณา และแผนงานการสนับสนุนการขายขององค์กร
- ผลการดำเนินงาน / ผลกำไร-ขาดทุน
- เรื่องราวของพนักงานอื่น
- เรื่องส่วนตัวของพนักงานอื่น

สำหรับข่าวสารซึ่งได้รับความสนใจมากที่สุดนั้น พนักงานต้องการให้องค์กรแจ้งข่าวสารนี้ให้ทราบอย่างตรงไปตรงมา ในส่วนการศึกษาการใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรนั้น พนักงานมีความเห็นว่าข่าวสารที่ได้รับจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ แต่ข่าวสารที่ถ่ายทอดให้พนักงานได้รับทราบนั้นเป็นเพียงบางส่วนไม่ใช่ทั้งหมด สิ่งที่พนักงานต้องการ คือ ให้องค์กรจัดข่าวสารให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

อย่างไรก็ตาม ไม่มีองค์กรใดสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ตลอดเวลา แต่ถ้าผู้บริหารองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มาก พนักงานก็จะพึงพอใจและทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กรได้ด้วย

Bailey (อ้างถึงใน Lesly, 1983:188)<sup>11</sup> ได้ให้ความเห็นว่า เนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ภายในองค์กรควรสอดคล้องกับความต้องการข่าวสารของพนักงาน และข่าวสารที่พนักงานต้องการทราบ คือ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวของพนักงานและงานของพนักงาน ยิ่งไปกว่านั้น ข่าวสารที่ได้รับต้องถูกต้องครบถ้วน และการให้ข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานจะช่วยลดการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการลงได้

## 6. ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีพฤติกรรม และแรงจูงใจ (Action/Motivation Perspective) แนวทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อเน้นใช้แนวทางการอธิบายพฤติกรรมและแรงจูงใจ และยังเป็นหลักการที่พัฒนามาจากแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจด้วย คือเน้นการใช้สื่อว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย และเหตุผลตาม

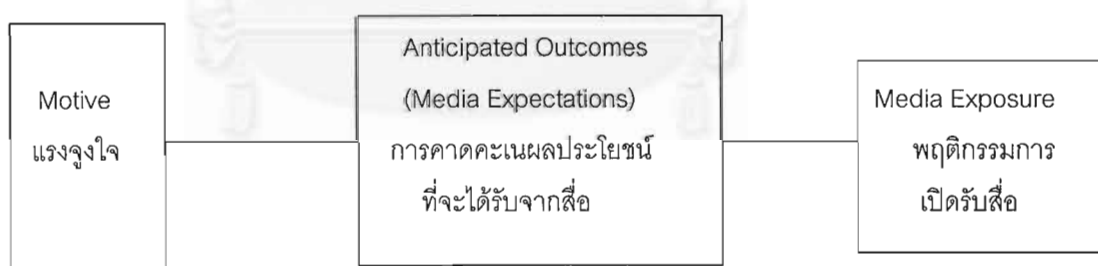
<sup>11</sup> Lesly 1983 เรื่องเดียวกัน



หลักการที่ อัลเฟรด ชูทซ์ (Alfred Schutz, 1972)<sup>12</sup> นักสังคมวิทยาได้เสนอแนวทฤษฎีเชิงโครงสร้าง (Structural Approach) ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจ เนื่องจากก่อนมนุษย์จะลงมือทำอะไรจะต้องวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่่านี่คือสิ่งที่ตนต้องการจะกระทำ นักวิชาการสื่อสารจึงได้นำแนวทฤษฎีนี้มาใช้กับพฤติกรรมการเปิดรับสารของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ใช้สื่อมีลักษณะเกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย และผู้รับสารสามารถอธิบายทางเลือกของเขาได้

แนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจมีพื้นฐานหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นอิสระ ไม่เพียงแต่มีอิสระที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้เท่านั้น หากแต่ยังมีอิสระที่จะให้ความหมายส่วนตัวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ต่าง ๆ ได้ กล่าวคือไม่จำเป็นต้องมีความคิดเห็นเหมือน ๆ กับคนอื่น ๆ
2. แม้ว่าจะมีแรงจูงใจบางอย่างอยู่ภายในมนุษย์ แต่เราควรเลือกศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้รับสารสามารถอธิบายความหมาย และวัตถุประสงค์ที่แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมา
3. สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับแนวทฤษฎีนี้คือ อนาคตที่ผู้รับสารมองเห็น นั่นคือผู้รับสารสามารถคาดการณ์ได้ว่าหากพฤติกรรมเช่นนี้เกิดขึ้น จะมีสิ่งใดเกิดขึ้นตามมาบ้างในอนาคต ด้วยเหตุนี้คำว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) จึงถูกนำมาใช้กับแนวทฤษฎีนี้ เมื่อได้นำเอามาใช้ศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสาร และพฤติกรรมการสื่อสาร



แบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2536)<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Alfred Schutz, 1972

<sup>13</sup> ยุบล เบญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536

## 7. ทฤษฎีการเลือกและการแสวงหาข่าวสาร

### 1. การเลือกสรรในการรับสาร

ปัจจัยในการสื่อสารที่มักจะมีการกล่าวถึงบ่อยๆ ว่าเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสารไปยังผู้รับสารก็คือกระบวนการเลือกสรร (Selective Processes) ของผู้รับสาร ข่าวสารต่าง ๆ แม้ว่าจะได้รับการเตรียมมาอย่างพิถีพิถัน ใช้ผู้ถ่ายทอดที่มีความสามารถและความน่าเชื่อถือสูง หรือใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพมากก็ตาม แต่สิ่งเหล่านี้ก็มิได้ประกันความสำเร็จของการสื่อสารไปยังผู้รับตามที่ผู้ส่งต้องการได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ ทั้งนี้เพราะผู้รับสารมีกระบวนการเลือกรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ตามความต้องการ ตามความเชื่อ ตามทัศนคติ ตามความรู้สึกนึกคิดที่ไม่เหมือนกัน

กระบวนการเลือกสรร เปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 3 ชั้น ดังนี้

#### ภาพที่ 1 กระบวนการเลือกสรร 3 ชั้น



#### 1.1 การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention)

หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใด ที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้ออ่านหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่ง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับนี้ ได้มีการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวางและพบว่า การเลือกเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องของหลายประการ เช่น ทัศนคติเดิมของผู้รับสาร ตามทฤษฎีความไม่ลงรอยของความรู้ความเข้าใจ (Theory of Cognitive Dissonance) ที่เสนอโดย Festinger กล่าวว่า บุคคลมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดเดิมของตนเอง ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่ลงรอยหรือสอดคล้องที่ขัดแย้งกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติที่มีอยู่แล้วจะเกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลย์หรือมีความไม่สบายใจที่เรียกว่า "Cognitive Dissonance" ดังนั้นการที่จะลดหรือหลีกเลี่ยง

เลียงภาวะดังกล่าวได้ ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวที่ล่องรอยกับความคิดเดิมของตน Festinger ยังชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีความได้เปรียบเสียเปรียบก้ำกึ่งกัน บุคคลยังมีแนวโน้มที่จะแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้น ๆ Reinforcement information มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดกับสิ่งที่กระทำลงไป

นอกจากทัศนคติดั้งเดิมที่เป็นตัวกำหนดในการเลือกเปิดรับข่าวสารแล้ว ยังมีปัจจัยทางด้านสังคม จิตใจ และลักษณะส่วนบุคคลอีกมากมายหลายประการ ได้แก่ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อ อุดมการณ์ ลัทธินิยม ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ประสบการณ์

1.2 การเลือกรับรู้หรือเลือกตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) เป็นกระบวนการการกลั่นกรองขั้นต่อมา เมื่อบุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว มิใช่ว่าข่าวสารนั้นจะถูกรับรู้เป็นไปตามเจตนาของผู้ส่งสารทั้งหมด ผู้รับสารแต่ละคนอาจตีความหมายข่าวสารขึ้นเดียวกันที่ส่งผ่านสื่อมวลชนไม่ตรงกัน ความหมายของข่าวสารที่ส่งถึงจึงมิได้อยู่ที่อักษร รูปภาพหรือคำพูดเท่านั้น แต่อยู่ที่ผู้รับสารจะเลือกรับรู้เลือกตีความหมาย ความเข้าใจของตัวเองหรือตามทัศนคติ ตามประสบการณ์ ตามความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ตามสภาวะทางร่างกายหรือสภาวะอารมณ์ขณะนั้น

1.3 กระบวนการการเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่า ในการศึกษาถึงการถ่ายทอดข่าวลือจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง ซึ่งพบว่า ผู้รับมักจะถ่ายทอดเรื่องราวต่อไปยังคนอื่น ๆ ไม่ครบถ้วนเหมือนที่รับมา ทั้งนี้เพราะแต่ละคนเลือกจดจำเฉพาะส่วนที่ตนเองเห็นว่าน่าสนใจไม่เท่ากัน ส่วนที่เหลือมักจะถูกลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อ

การเลือกจดจำนั้นเปรียบเสมือนเครื่องกรองขั้นสุดท้ายที่มีผลต่อการส่งออกไปยังผู้รับสาร บางครั้งข่าวสารอาจถูกปฏิเสธตั้งแต่ขั้นแรกโดยการไม่เลือกอ่าน ฟังหรือชมสื่อมวลชนบางฉบับ บางรายการ ในกรณีที่ผู้รับหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้รับก็อาจจะพยายามตีความข่าวสารที่ได้รับตามความเข้าใจ หรือความต้องการของตนเอง แต่หากว่าข่าวสารนั้นไม่เปิดโอกาสให้ตีความหมายแตกต่างไปได้ ผู้รับสารก็ยังมีโอกาสปฏิเสธข่าวสารนั้นได้อีกเป็นขั้นสุดท้าย กล่าวคือเลือกจดจำเฉพาะบางส่วนที่ตนเองสนใจหรือต้องการเท่านั้น

## 2. การแสวงหาข่าวสาร

Charles Atkin<sup>14</sup> กล่าวว่า บุคคลจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับ การคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับสูงกว่าการลงทุนลงแรง หรือการต้องใช้ความพยายามที่จะรับรู้หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น (Information Seeking) แต่ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับน้อยกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลก็อาจเฉยเมยต่อข่าวสารนั้น (Information Ignoring) ในกรณีที่บุคคลเห็นว่าการรับข่าวสารนั้นจะก่อให้เกิดพันธะผูกพัน เช่น ทำให้เกิดความไม่พอใจหรือไม่สบายใจหรือไม่แน่ใจมากขึ้น ก็อาจจะใช้วิธีหลีกเลี่ยงหรือไม่รับข่าวสารนั้น (Information Avoidance) ในบางครั้ง ถ้าหากว่าความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงหรือไม่รับข่าวสารที่ต้องลงทุนลงแรงมากกว่าการรับข่าวสารนั้น บุคคลอาจจะต้องยอมรับข่าวสารนั้นทั้ง ๆ ที่ไม่เต็มใจ (Information Yielding)

Charles Atkin ชี้ให้เห็นว่า การแสวงหาข่าวสารหรือความต้องการการสื่อสารมวลชนของปัจเจกบุคคลนั้น คือต้องการได้รับข่าวสาร (Information) และความบันเทิง (Entertainment)

ความต้องการข่าวสารนั้นเกิดจากความไม่รู้หรือไม่แน่ใจของปัจเจกบุคคล ที่มาจาก

1. การมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่างระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลขณะนั้น กับระดับความต้องการที่อยากจะเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) ยิ่งเป็นเรื่องที่สำคัญก็ยิ่งอยากมีความรู้ความแน่ใจสูง
2. การมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่างความรู้ที่มีอยู่ปัจเจกบุคคลขณะนั้น กับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลนั้นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Intrinsic Uncertainty)

สำหรับความต้องการได้รับความบันเทิงของปัจเจกบุคคลนั้นมาจากการกระตุ้นอารมณ์แห่งความรื่นเริงบันเทิงใจ ที่เกิดจากการมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่างสภาวะที่เป็นอยู่ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับระดับความสนุกสนานที่คาดหวังไว้

<sup>14</sup> Atkin, Charles K. Anticipated Communication and Mass Media Information Seeking.

ข่าวสารที่จะลดความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความสนใจภายในส่วนบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Intrinsic Uncertainty) และที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิงสนุกสนานส่วนตัว (Intrinsic Desire) นั่นถือว่าเป็น ข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงการบริโภค (Immediate Consummatory Gratifications) ข่าวสารที่ลดความไม่รู้ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) เรียกว่าข่าวสารที่ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความคิด และแก้ปัญหาต่าง ๆ (Instrumental Utilities) ในชีวิตประจำวัน ข่าวสารบางอย่างอาจจะให้ประโยชน์ทั้งการนำไปใช้และให้ความบันเทิงขณะเดียวกัน

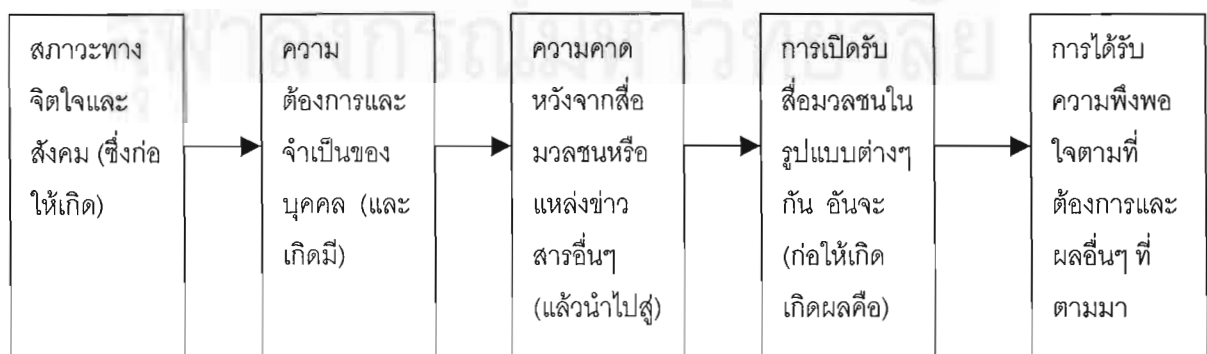
โดยสรุปแล้ว กล่าวได้ว่า การแสวงหาข่าวสารและการเลือกรับข่าวสารนั้น นอกจากเพื่อสนับสนุนทัศนคติหรือความคิดและความเข้าใจที่มีอยู่เดิมแล้ว ยังเป็นการแสวงหาเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ทางอื่น ๆ เช่น เพื่อให้มีความรู้ ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหา รวมทั้งเพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคล และเพื่อความบันเทิงเริงใจด้วย

#### 8. การวิเคราะห์ผู้รับสารจากแนวคิดเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

แนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือ การศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับ (1) สภาวะทางสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิด (2) ความต้องการและจำเป็นของบุคคล และเกิดมี (3) ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่นๆ แล้วนำไปสู่ (4) การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆกัน อันจะก่อให้เกิดเกิดผลคือ (5) การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ และ (6) ผลอื่นๆ ที่ตามมาซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้

Katz และคณะ (Katz E. and Other 1974) ได้ให้คำอธิบายขององค์ประกอบต่างๆเกี่ยวกับแนวความคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน ตามที่กล่าวมา อาจแสดงให้เห็นในรูปแบบจำลองได้ ดังนี้

(Katz E. and Other 1974)



ในเรื่อง Utilization of Mass Communication by Individual ของ Katz, Blumer และ Gurevitch (1974) ได้สรุปข้อตกลงพื้นฐานของทฤษฎีการใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจไว้ 5 ข้อ คือ

1. ผู้รับสารมีลักษณะเป็นผู้นำ การใช้สื่อส่วนใหญ่ทำไปโดยมีจุดมุ่งหมาย แม้ว่าสภาพแวดล้อมหรือโอกาสอาจมีส่วนให้เกิดการใช้สื่อ ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าการใช้สื่อ นั้นมักจะ ต้องมีการหวังผลเสมอ ขึ้นกับจะคาดหวังไว้มากน้อยแค่ไหน (McQuail, Blumer และ Brown, 1972)
2. ยึดถือผู้รับสารเป็นหลัก กล่าวคือ มองว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่ออย่างไร โดยมีเจตนา รมณ์อย่างไร ไม่ใช่มองว่าสื่อมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสารแต่ฝ่าย เดียว (Shramm และคณะ, 1961)
3. เป็นการมองอย่างเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจที่สามารถหาได้จากสื่อกับแหล่ง อื่น ดังนั้น เมื่อศึกษาจึงต้องเปรียบเทียบถึงวิธีการสำรวจอื่นๆ ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการด้วย
4. อาจกล่าวได้ว่าบุคคลสามารถอธิบายถึงความสนใจหรือแรงจูงใจของตนเองในเรื่อง ต่างๆ ได้
5. ต้องพิจารณาถึงความเกี่ยวข้องและความแตกต่างๆ ระหว่างทฤษฎีกับ Popular culture หรือแบบอย่างในการดำรงชีวิตของหมู่คณะหรือคนส่วนใหญ่ในสังคม

สำหรับข้อตกลงพื้นฐานล่าสุดของทฤษฎีนี้ ได้แก่งานของ Rosengren (1974) ซึ่งนำหลัก การบางอย่างที่สำคัญในงานที่มีอยู่ก่อนมาผนวกกับประเด็นสำคัญๆ จากงานของหลายๆ คนได้แก่ Katz, Gurevitch และ Hanch (1974) McQuail และ Gurevitch (1972) Rosengren และ Windahl (1972) สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ผู้รับสารเป็นผู้กระทำซึ่ง 2) ส่วนใหญ่ใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมาย 3) และมีการเปรียบเทียบ กับแหล่งอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ 4) ดังนั้น เมื่อผู้รับสารเชื่อมโยงความ ต้องการของตนเข้ากับทางเลือกในการใช้สื่อ 5) การใช้สื่อจึงสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้ใน หลายระดับ 6) แม้ว่าจะไม่สามารถทำนายรูปแบบของความพอใจได้อย่างเที่ยงตรง โดยอาศัยเนื้อหา ของสื่อเพียงอย่างเดียว 7) เนื่องจากลักษณะเฉพาะของสื่อ สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจใน ระดับที่แตกต่างกันในโอกาสต่างๆ 8) การได้รับความพึงพอใจอาจเกิดจากเนื้อหา เกิดจากการ เปิดรับสื่อ หรือสภาวะแวดล้อมทางสังคม ในขณะที่เปิดรับสื่อนั้น (Palmgreen Wenner and Rosengren, 1974:44)

กระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชน และการใช้สื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลแสดงให้เห็นว่า การเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง แต่ละบุคคลย่อมมีวัตถุประสงค์ ความตั้งใจ และความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตนด้วยเหตุผลต่างๆ กัน

ชาร์ลส แอทกิน (Charles Atkin) ศึกษาว่า บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเนื่องจากต้องการได้รับข่าวสาร และต้องการได้รับความบันเทิง

ความต้องการข่าวสารเกิดจากความไม่แน่ใจ (Uncertainty) ของคนที่มาจาก

1. การมองเห็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างระดับความรู้ขณะนั้น กับระดับความต้องการที่อยากจะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty)
2. การมองไม่เห็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้ที่มีอยู่ในขณะนั้น กับระดับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคล (Intrinsic uncertainty)

ส่วนความต้องการได้รับความบันเทิงของบุคคลนั้น เกิดจากการกระตุ้นอารมณ์แห่งความรื่นเริงที่ได้จากการมองเห็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างสภาวะที่เป็นอยู่ของบุคคลนั้นกับระดับความสนุกสนานที่คาดหวังไว้ (Intrinsic Desire)

การแสวงหาข่าวสาร หรือเลือกรับข่าวสารนั้น นอกจากเพื่อสนองความคิดความเข้าใจเดิมแล้ว ยังเป็นการแสวงหาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางอื่น เช่น เพื่อให้มีความรู้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา รวมทั้งเพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคล และเพื่อความบันเทิงอีกด้วย การที่บุคคลแสวงหาข่าวสารหรือหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารนั้น ขึ้นอยู่กับการประเมินเปรียบเทียบถึงความพยายามที่ใช้ และผลตอบแทนที่จะรับรู้ข่าวสาร

จากการศึกษาของ แมคคอมและเบกเกอร์ (McCombs and Becker) ได้สรุปผลการวิจัยต่างๆ ที่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการของตน 6 ประการ คือ

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและการสังเกตการณ์รอบตัว เพื่อที่จะได้รู้ว่าอะไรกำลังจะเกิดขึ้น เพื่อให้ทันเหตุการณ์ ทันสมัยและเรียนรู้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้
2. เพื่อต้องการคำแนะนำ (Guidance) ในการปฏิบัติตนให้ถูกต้อง และช่วยในการตัดสินใจในแต่ละวัน เพื่อความอยู่รอดในระบบสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่

3. นำไปใช้ในการสนทนา (Anticipated Communication)
4. เพื่อความตื่นเต้น (Excitement) เพื่อสร้างความรู้สึกว่าได้อยู่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นอยู่
5. เพื่อเสริมความคิดเห็น (Reinforcement) ช่วยเสริมความคิดเห็นให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว
6. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) รวมทั้งต้องการผ่อนคลายอารมณ์ (Emotional Release)

เนื่องจากผู้รับสารเป็นผู้เลือกสรรสารที่มีประโยชน์ หรือสร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง ฉะนั้น ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการส่งสารไปยังผู้รับสารคือ การเลือกสรรและการแสวงหาข่าวสาร ทั้งนี้ เนื่องจากผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกรับรู้ข่าวสารแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทศนคติ และความรู้สึกที่ไม่เหมือนกัน การศึกษาแนวโน้มรูปแบบการดำเนินชีวิตจึงต้องทำการศึกษาลักษณะทางจิตวิทยาอีกด้วย

### 9. แนวคิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

Evans (1962 : 772-782)<sup>15</sup> กล่าวว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า คือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

สำหรับ Redding (1972 : 429)<sup>16</sup> กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารหมายถึงระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ มีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของพวกเขา โดยพิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

<sup>15</sup> Evans (1962 : 772-782)

<sup>16</sup> Redding, C.W. Communication within the Organization. New York : Industrial Communication Council Inc., 1972.



ในทัศนะของ สมยศ นาวิกการ (2527 : 103) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น

ส่วน Wiio, Downs, Hazen และ Beckstrom<sup>17</sup> (อ้างอิงใน สมยศ นาวิกการ, 2527 : 103-104) มีความเห็นว่าปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับความเพียงพอของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อกลางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับว่าสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายในองค์การหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคลากรได้รับสอดคล้องกับความต้องการ บุคลากรขององค์การก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่มีอยู่ภายในองค์การจึงนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์การแล้ว ยังเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถนำไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายขององค์การ

#### 10. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสมัยใหม่ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

กาญจนา แก้วเทพ กล่าวไว้ใน “สื่อสองวัฒนธรรม”<sup>18</sup> (2539) ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) หมายถึง การรวบรวม (Collection) เก็บรักษา (storage) จัดการ (process) แพร่กระจาย (disseminate) และการใช้ (use) หรือในอีกความหมายหนึ่งคือ การประสานคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ โทรคมนาคม และมนุษย์ให้เข้ามาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบหนึ่งที่มีความสมบูรณ์”

อีกคำหนึ่งที่เป็นที่เรียกกันในปัจจุบันได้แก่คำว่า เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication technology) หมายถึง ศิลปศาสตร์ วิธีการ กระบวนการเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าและส่งเสริมเพิ่มพูนสมรรถนะคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งรวมถึงการแสวงหาข่าวสาร การเก็บสาร การส่งสาร การรับสาร และการป้อนกลับ

<sup>17</sup> สมยศ นาวิกการ. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.

<sup>18</sup> กาญจนา แก้วเทพ. สื่อสองวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิภูมิปัญญา, 2539.

เทคโนโลยีการสื่อสารได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากยุคปฏิวัติเกษตรกรรมถึงยุคอุตสาหกรรม จนกระทั่งยุคปัจจุบันมีสื่อทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งสามารถกระจายข่าวไปได้รวดเร็วและกว้างไกล ทะลุทะลวงมิติแห่งพรมแดนและกาลเวลา หรือที่เรียกว่า "สื่อสมัยใหม่" (new media)

Alvin Toffler (1990)<sup>19</sup> กล่าวถึงการสื่อสารในสังคมยุคปัจจุบัน หรือยุคคลื่นลูกที่สามไว้ว่า สังคมในยุคคลื่นลูกที่สามนี้ ระบบเศรษฐกิจมีความต้องการแรงงานที่มีความแตกต่าง และหลากหลายดังนั้นการสื่อสารจึงมุ่งเน้นไปที่การส่งข่าวสาร ความคิด สัญลักษณ์ หรือภาพที่มีลักษณะแตกต่างกัน ไปยังกลุ่มผู้รับ ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในด้านเชื้อชาติ อายุ และอาชีพ และการใช้ชีวิต

ในยุคคลื่นลูกที่สาม สื่อทำงานอย่างสัมพันธ์และประสานกันเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่ มีการส่งข้อมูล ภาพสัญลักษณ์ไปมาระหว่างสื่อแต่ละชนิด ตัวอย่างเช่น รายการวิทยุที่ผู้ฟังสามารถมีส่วนร่วมโดยการโทรศัพท์เข้ามาแสดงความคิดเห็น เป็นต้น และข่าวสารที่ผลิตออกมาจากสื่อชนิดต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นการทำงานร่วมกันของเครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ ชาญงาน อิเล็กทรอนิกส์ ดาวเทียม และเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงถึงกัน

การประสานและพึ่งพากันเช่นนี้ ทำให้สื่อประเภทต่าง ๆ กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของระบบ และเกิดการ "หลอมรวมกันของสื่อชนิดต่าง ๆ" หรือ media fusion ซึ่งระบบสื่อที่เกิดจากการหลอมรวมกันของสื่อรูปแบบต่าง ๆ นี้จะทำให้หน้าที่ในการแพร่กระจาย (diffusion) ข่าวสาร ทำให้ไม่มีส่วนไหนในโลกที่ถูกตัดขาดไปจากส่วนทั้งหมด ข่าวสารสามารถข้ามพรมแดนที่มีการป้องกันอย่างเข้มแข็งได้

นอกจากนี้ Toffler ยังได้กล่าวถึงระบบสื่อสารมวลชนโลกแบบใหม่ไว้ในหนังสือ "อำนาจใหม่" (Power Shift) ว่า สื่อสารมวลชนโลกแบบใหม่นั้นต้องมีความสามารถที่จะรองรับข้อมูลสารสนเทศได้ในปริมาณมาก ทั้งยังส่งผ่านและแปรรูปได้ในอัตราความเร็วสูง สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อสื่อมวลชนนั้นมีลักษณะโครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ หรือโครงสร้างของระบบโทรคมนาคม และอุปกรณ์เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ 6 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

<sup>19</sup> ทอฟฟเลอร์, อัลวิน. คลื่นลูกที่สาม – The Third Wave. แปลโดย สุกัญญา ตีระวนิช และคนอื่น ๆ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โกลบอลเบรน, 2523.

### ประการที่หนึ่ง : มีคุณสมบัติด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactive)

หมายถึง การที่ผู้รับสารสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับข่าวสารที่ได้รับ ตัวอย่างเช่น การสื่อสารผ่านอุปกรณ์ที่เรียกว่า Telecomputer ซึ่งเป็นเครื่องรับโทรทัศน์ที่มีคุณสมบัติด้านปฏิกิริยาตอบสนอง และเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย

### ประการที่สอง : มีความสามารถเคลื่อนที่ได้ (Mobility)

ความสามารถในการเคลื่อนที่ได้เป็นลักษณะเด่นของระบบสื่อแบบใหม่ ตัวอย่างเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์ไร้สาย เครื่องโทรสารในรถยนต์ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารจากที่ไหนก็ได้ แม้กำลังเคลื่อนที่อยู่

### ประการที่สาม : สามารถดัดแปลงเปลี่ยนแปลงได้ (Convertibility)

หมายถึง ความสามารถที่จะส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศ จากสื่อหนึ่งไปยังอีกสื่อหนึ่งได้ เช่น เทคโนโลยีที่สามารถเปลี่ยนเสียงพูดเป็นตัวหนังสือ เป็นต้น

### ประการที่สี่ : สามารถเชื่อมต่อกันได้ (Connected)

หมายถึง ความสามารถที่จะเชื่อมต่อกันได้ระหว่างสื่อ หรือเครื่องมือสื่อสารชนิดต่าง ๆ โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านผู้ผลิต

### ประการที่ห้า : สามารถหาได้ในทุก ๆ ที่ (Ubiquity)

เนื่องจากระบบสื่อแบบใหม่ จะขยายตัวอย่างเป็นระบบไปทั่วทุกมุมโลก และแพร่ลงไปในทุก ๆ ระดับเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ไม่ว่าใครก็ตามสามารถเป็นเจ้าของเครื่องมือเพื่อการสื่อสารได้

### ประการที่หก : มีลักษณะโลกาภิวัตน์ (Globalization)

หมายถึง ระบบสื่อที่ก่อให้เกิดลักษณะเหมือนกัน และมีผลกระทบถึงกันทั่วทั้งโลก เช่น การรับชมการถ่ายทอดสดรายการกีฬาพร้อมกันทั่วโลก เป็นต้น

จากที่กล่าวมานั้นจะเห็นได้ว่า สิ่งหนึ่งทำให้การสื่อสารในแต่ละยุคสมัยดำเนินไปได้ด้วยดีคือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาใช้ Ithiel de Sola Pool (1982) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของการสื่อสารไว้ในหนังสือชื่อ "The Coming Information Age" ว่า การปฏิวัติด้านการสื่อสารได้เกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อกลางศตวรรษที่ 19 โดยมีการนำสัญญาณทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการติดต่อสื่อสารแทนการพูด การเขียน และการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์แบบดั้งเดิม ซึ่งเริ่มจากการใช้โทรเลขตามด้วยโทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์

ต่อมาในกลางศตวรรษที่ 20 ได้เกิดการปฏิวัติด้านการสื่อสารอีกครั้งด้วยการเกิดขึ้นของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า คอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความสามารถในด้านการส่ง และรับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำด้วยวิธีการที่เรียกว่า “คอมพิวเตอร์คุยกัน” (Computer talk to each other) อันเป็นพื้นฐานรูปแบบของการสื่อสารในยุคปัจจุบัน และด้วยการผสมผสานของพัฒนาการเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ กับเทคโนโลยีด้านการสื่อสารด้านโทรคมนาคม ทำให้เกิดการรวมตัวของเทคโนโลยีการสื่อสารจนถึงจุดหนึ่งที่ยากจะแยกออกจากกันได้ ระหว่างคอมพิวเตอร์กับเครื่องมือการสื่อสาร ซึ่ง Anthony Oettinger นักวิจัยแห่งมหาวิทยาลัย Harvard เรียกปรากฏการณ์นี้ว่า “Compunications” ซึ่งเป็นการรวมสร้างคำใหม่จากคำว่า Computer และคำว่า Communications เพื่ออธิบายถึงความเป็นจริงที่จะเกิดขึ้นในสังคมยุคสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านของการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

Pelton (1981) นักวิชาการแห่ง International Telecommunications Satellite Organization (INTELSAT) ได้ทำนายลักษณะการผสมผสานของเทคโนโลยีการสื่อสารด้านโทรคมนาคมกับเทคโนโลยี ด้านคอมพิวเตอร์ไว้ในหนังสือ “Global Talk : The Marriage of the Computer World Communications & Man” ว่าในศตวรรษที่ 21 จะเกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่า Telecomputerenergic ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication) เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ (Computer : Information Processing) และเทคโนโลยีด้านพลังงาน

นอกจากนี้ Cerf (1995)<sup>20</sup> ได้ให้ความเห็นว่า ระบบเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ (Computer networking) จะเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของโลก (global infrastructure) ในศตวรรษที่ 21 นี้ ซึ่ง Cerf หมายถึงระบบอินเทอร์เน็ต นั่นเอง

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>20</sup> Cerf G. Vinton. 1995. Computer Networking : Global Infrastructure for the 21<sup>st</sup> Century, Internet Phenomenon (World Wide Web). USA : Washington. Available from <http://www.cs.washington.edu/homes/lazowska/cra/networks.html>.

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร หรือที่เรียกว่า Computer Mediated Communication หรือเรียกโดยย่อว่า CMC นั้น เกิดขึ้นในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 ซึ่งเป็นช่วงเวลาหลังจากการเกิดขึ้นของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่นานนัก ปรากฏการณ์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นสื่อกลางเพื่อการสื่อสารนั้น Hiltz (1978) ได้แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ ใช้เพื่อการแทนที่ (substitution) ใช้เพื่อการเสริม (add-on) และใช้เพื่อการแผ่ขยาย (expansion)

ปรากฏการณ์ของการแทนที่ (substitution) นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้แทนวิธีการสื่อสารในรูปแบบเดิมที่เคยเป็นมา ตัวอย่างเช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการโทรเลขหรือโทรศัพท์ เป็นต้น ปรากฏการณ์ของการเสริม (add-on) เกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้ในขณะที่วิธีการสื่อสารในรูปแบบเดิมก็ยังคงอยู่ เช่น การอ่านผังรายการโทรทัศน์บนอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะเปิดดูรายการโทรทัศน์ที่ต้องการ เป็นต้น ปรากฏการณ์ของการแผ่ขยาย (expansion) คือการใช้ CMC เพื่อการสื่อสารที่แตกต่างไปจากกระบวนการสื่อสารแบบเดิม เช่น อ่านหนังสือพิมพ์บนอินเทอร์เน็ต จะเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริโภคสื่อหนังสือพิมพ์ แม้ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ฉบับเดียวกันก็ตาม

Lapham (1995)<sup>21</sup> หัวหน้าผู้สื่อข่าวประจำ CMC Magazine ให้ความเห็นว่า ในขณะที่โลกกำลังดำเนินไปสู่การสิ้นสุดของศตวรรษที่ 20 เพื่อเริ่มต้นศตวรรษต่อไปนั้น สองพลังอำนาจอันสำคัญในยุคนี้ได้รวมตัวกันผลักดันให้รูปแบบการสื่อสารมวลชนเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง พลังอย่างแรก คือ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการวิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลข่าวสาร พลังอย่างที่สอง คือ การพัฒนาอย่างมากรวดเร็วของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่ทำให้อุปสรรคด้านเวลาและสถานที่หมดไป ตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสื่อสารมวลชนที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การปราศจากข้อจำกัดในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) กับสารที่ได้รับ

ประเด็นหลักในการพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้น มุ่งเน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านเทคนิคการสื่อสาร อันจะทำให้ผู้ใช้งานบนระบบเครือข่าย มีความสามารถที่จะติดต่อสื่อสารกันได้ด้วยประสิทธิผลที่สูงสุด Meggie Lee & Somei Chi (1995) ได้เสนอแนวคิดของการผสมผสานของสื่อหลาย ๆ ประเภทเข้าด้วยกัน หรือที่เรียกว่า ระบบหลายสื่อ

<sup>21</sup> Lapham, Chris, 1995. CMC Magazine : The Evolution of the Newspaper of the Future (World Wide Web). USA : North Carolina. Available from <http://www.sunsite.unc.edu/cmc/mag/1995/jul/Lapham.htm>.

(multimedia) โดยสื่อเหล่านั้นอาจจะเป็นตัวอักษร รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว หรือภาพจากวิดีโอก็ได้ นอกจากนี้สื่อต่างประเภทกันไม่ว่าจะเป็นสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ได้ถูกนำมารวมกันในรูปของสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์และนำเสนอผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์

สำหรับระบบหลายสื่อ หรือ Multimedia นั้น Netrights (1995)<sup>22</sup> อธิบายว่าหมายถึงการผสมผสานกันของสื่อหลาย ๆ ประเภท และนำมาสร้างเป็นผลงานใหม่ขึ้นมา โดยที่สื่อแต่ละประเภทนั้นยังคงรักษาสภาพการสร้างสรรค์ในแบบของตัวเอง

นอกจากนี้ นอกจากนี้ Donovan (1995)<sup>23</sup> ได้ให้ความเห็นว่า Multimedia ยังเป็นรูปแบบใหม่ของการสื่อสารที่พยายามรวบรวมความหมายที่มาจากผู้ส่งสารจากแหล่งต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นความหมายของนักเขียน นักออกแบบ ผู้อำนวยการสร้าง และคนอื่น ๆ เพื่อที่จะนำความหมายเหล่านั้นมาผสมผสานกันและสร้างความหมายที่แปลกใหม่ขึ้นมาโดยเน้นให้ผู้รับสารสามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อสารนั้น ซึ่งรูปแบบของการสื่อสารแบบนี้จะชักจูงให้ผู้รับสารต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารนั้น ๆ ด้วย

GWU (1996)<sup>24</sup> กล่าวไว้ว่า คุณสมบัติของการสื่อสารแบบนี้เราสามารถเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า Interactive Multimedia ซึ่งจะในรูปแบบของการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน การสอน การตลาด การบริการ หรือการบริโภคข้อมูลข่าวสาร และความบันเทิง

จากการศึกษาแนวความคิดเรื่องสื่อสมัยใหม่ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน เราได้ก้าวมาถึงจุดเปลี่ยนแปลงของประวัติศาสตร์ในด้านการสื่อสารนับตั้งแต่แรกเริ่มของการประดิษฐ์เครื่องโทรเลขในกลางศตวรรษที่ 19 เป็นต้นมา การพัฒนาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้ดำเนินต่อเนื่องมาในทุกช่วงศตวรรษ และได้กลายเป็นกลไกพื้นฐานที่สำคัญในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านอุตสาหกรรม ด้านการเมือง และสังคม ลักษณะสำคัญที่เกิดขึ้นคือ การหลอมรวมกันของระบบการ

<sup>22</sup> NetRights. 1995. Introduction Company Background (World Wide Web). Lebanon : NetRights Company. Available from <http://www.netrights.com/background.html>.

<sup>23</sup> Donovan, L. 1995. Multimedia Theory and Criticism – Section 1 (World Wide Web). Sanfrancisco : Sanfrancisco State university.

<sup>24</sup> GWU, 1996. Interactive Multimedia (World Wide Web). Washington : The George Washington University. Available from <http://www.gwu.edu/%7Emastergw/gwim.htm>.

สื่อสาร การลดอำนาจของสื่อแต่ละชนิด การสื่อสารระบบเครือข่ายที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ทั่วโลก รวมทั้งเกิดเทคโนโลยีระบบหลายสื่อ หรือ Multimedia ขึ้น อันทำให้รูปแบบการสื่อสารมวลชนมีลักษณะที่เปลี่ยนไปจากรูปแบบเดิม เมื่อเทคโนโลยีด้านการสื่อสารทำให้รูปแบบการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่ปรับปรุงของเดิมให้ทันสมัยขึ้น และก่อให้เกิดการคิดค้นวิธีการสื่อสารแบบใหม่ ๆ สถาบันสังคมในฐานะต้องใช้การสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงและกระจายข่าวสาร จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป โดยการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้งานให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

แนวคิดเรื่องสื่อสมัยใหม่ในยุคสารสนเทศจะนำมาใช้ศึกษากระบวนการส่งข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ซึ่งสามารถส่งข้อมูลได้ในปริมาณมาก ข้อมูลถูกแปรรูปได้ในอัตราความเร็วสูงภายใต้ระยะเวลาอันรวดเร็ว เช่น การเปลี่ยนเสียงพูดเป็นตัวหนังสือ อีกทั้งยังมีลักษณะเด่นในด้านที่ผู้รับสารสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับข่าวสารที่ได้รับ (Interactive) สามารถเชื่อมต่อกันได้ระหว่างสื่อ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หรือเครื่องมือสื่อสารชนิดต่าง ๆ โดยไร้ข้อจำกัดในด้านผู้ผลิตสารสนเทศ และสามารถหาได้ในทุก ๆ ที่ (Ubiquity) เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นระบบการสื่อสารรูปแบบใหม่ ไม่ว่าใครในโลกก็สามารถครอบครองเป็นเจ้าของเครื่องมือเพื่อการสื่อสารได้ทุกระดับ ทุกสังคม ทุกชาติ ทุกภาษา อาจกล่าวได้ว่าเป็นการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่เชื่อมโยงผู้คนจากทั่วโลก และยังเป็นการขยายฐานของสังคมอีกด้วย (Social expansion)

### 11. กระบวนการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

Hoffman (1995)<sup>25</sup> ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยเรื่อง "Commercial Scenarios for the Web : Opportunities and Challenges" ว่าโดยธรรมชาติของอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถกล่าวได้ว่าเป็นสื่อที่มีลักษณะหลายโฉมหน้า (Multifaceted) เนื่องจากมีความผสมผสานกันระหว่างการเป็นช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal) และการเป็นช่องทางสื่อสารมวลชน (mass communication)

<sup>25</sup> Hoffman, D.L., T.P. Novak and P. Chatterjee. 1995 Commercial Scenarios for the Web : Opportunities and Challenges, Journal of Computer-Mediated Communication, (World Wide Web). Available from <http://www.jmc.huji.ac.il/hoffman.html>.

รูปแบบของการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้น มีด้วยกันหลายระดับ ตั้งแต่กว้างที่สุด เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในลักษณะของ Web Pages โดยองค์กรข่าวระดับโลก เช่น CNN ไปจนถึงการสื่อสารระดับบุคคล เช่น การสนทนาในกลุ่มข่าว Usenet (Usenet News) ในประเด็นที่มีความสนใจร่วมกัน รวมทั้งการสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกลุ่มเพื่อนฝูง ซึ่งกระบวนการสื่อสารบนระบบอินเทอร์เน็ตนั้น Morris (1996)<sup>26</sup> ได้จำแนกออกเป็น 4 แบบด้วยกัน คือ

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (One-to-one Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-many Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ Usenet, Electronic Bulletin Boards และ Listserv ซึ่งผู้รับสารต้องลงชื่อก่อนที่จะเข้าสู่ในระบบ การสื่อสารแบบพร้อมกัน (Synchronous Communication) ทั้งในแบบ One-to-one ไปจนถึง One-to-many โดยสามารถคุยกันได้ในเวลาหลายหัวข้อที่ต้องการ ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ Internet Relay Chat
3. การสื่อสารแบบไม่พร้อมกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร (Asynchronous Communication) ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว มีลักษณะที่ผู้รับสารต้องการที่จะค้นหา Site เพื่อที่จะเข้าไปดูข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบ Many-to-one , One-to-one หรือ One-to-many ตัวอย่างการสื่อสารแบบนี้ได้แก่ Web site , Gopher และ FTP sites

เนื่องจาก internet มีลักษณะของการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ (interactive) ในการสื่อสารบนระบบนี้รูปแบบของการรับ-ส่งสารจะเปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา คือผู้ส่งสารสามารถที่จะกลับกลายมาเป็นผู้รับสารได้ ในขณะที่เดียวกันผู้รับสารก็สามารถที่จะเป็นผู้ส่งสารได้เช่นกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

<sup>26</sup> Morris, Merrill and Ogan Christine. 1996. The Internet as Mass Medium (World Wide Web). USA : Indiana University. Available from <http://www.usc.edu/dept/annenberg/vol1/issue4/morris.html>.



แนวคิดเรื่องสื่อสมัยใหม่ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ นำมาใช้วิเคราะห์กระบวนการประสานสังคมไทยของเว็บไซต์ไทย ในด้านคุณลักษณะของตัวสื่อคือ เว็บไซต์ ซึ่งมีรูปแบบวิธีการสื่อสารแบบผสม (multimedia) เป็นการสื่อสารสองทาง ผู้ส่งและผู้รับสามารถตอบโต้กันได้ (interactive) เป็นการเชื่อมประสานผู้คนในสังคมและขยายฐานของสังคมให้กว้างออกไป โดยไร้ขอบเขตของพรมแดนและกาลเวลา

## 12. ทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

Kerr และ Hiltz, (1982) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ไว้ว่า

1. ปัจจัยสำคัญในกระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ซอฟแวร์ที่นำมาใช้ในการควบคุมระบบการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ซึ่งซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ต้องสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ได้ เช่น ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล การประมวลผลและความสามารถในการโต้ตอบ นอกจากนี้ ได้กำหนดให้คุณสมบัติในการสร้างปฏิสัมพันธ์ด้านการแสดงความคิดเห็นย้อนกลับ (Feed back) ในรูปของข้อความ (Text Base Communication) เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

2. ผลกระทบที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ในระบบการสื่อสารต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นการเข้าไปเกี่ยวข้องกับคุณภาพของชีวิตการทำงานและการตัดสินใจ การเพิ่มโอกาสใหม่ ๆ ในการดำเนินชีวิต เช่น การมีเวลามากขึ้นหรือมีทางเลือกและเวลาในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพลิดเพลินกับการทำงานมากขึ้น ประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันก็อาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านของกิจกรรมยามว่าง เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดข้อมูลจากเดิมที่เป็นเอกสารจำนวนมาก

กระบวนการในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication : CMC) ผู้ส่งสารจะทำการเข้ารหัสสาร (Encoding) ในรูปของข้อความ (Text) ส่งผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปยังคอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร ซึ่งในยุคแรกเริ่มการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์จะเป็นการสื่อสารกันด้วยข้อความ (Text) โดยปราศจากภาพ เสียงหรือภาพเคลื่อนไหว อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน จากจุดนี้เมื่อ World Wide Web ได้ถูกคิดค้นขึ้นทำให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในการสื่อสารได้ทั้งข้อความ ภาพ เสียง แม้แต่ภาพเคลื่อนไหว และพัฒนาไปสู่ความเป็นปฏิสัมพันธ์ โดยการใ้กระบวนการสื่อสารในลักษณะโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

อินเทอร์เน็ตนับว่าเป็นช่องทางสำหรับสารที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้น รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ลักษณะนี้เรียกว่า Machine Inter-activity ในกรณีนี้ ตัวสื่อจะเป็นเพียงท่อส่งสาร (Conduit) ที่เชื่อมต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร คุณลักษณะของสื่อประเภทนี้เป็นสื่อที่ถูกจำกัดรูปแบบในการสื่อสาร เช่น การสื่อสารทางคอมพิวเตอร์จะขาดอวัจนภาษา ไม่สามารถมองเห็นสีหน้า หรือได้ยินน้ำเสียงของผู้ร่วมสื่อสาร

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายข้อมูลข่าวสารระดับโลก ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถท่องไปในโลกของข้อมูลข่าวสารจากแหล่งหนึ่งและสามารถเชื่อมต่อไปยังแหล่งอื่น ๆ ได้อย่างไม่จำกัดแหล่งข้อมูล ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากสื่อประเภทอื่น ๆ อีกประการหนึ่งนอกเหนือจากความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์

Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak (1995) ให้คำจำกัดความของ Hypermedia ว่าเป็นเครือข่ายแห่งการกระจายข่าวสารที่มีพลวัตในตัวเอง มีศักยภาพเป็นสื่อที่ครอบคลุมทั่วโลกพร้อม ๆ กับเป็นการประสานศักยภาพระหว่าง Software และ Hardware เพื่อการเข้าไปสู่ระบบเครือข่ายซึ่งทำให้ผู้ใช้และหน่วยงานต่างๆ สามารถเตรียมข้อมูลข่าวสารแบบ Hypermedia ที่เปิดรับและสร้างปฏิสัมพันธ์ได้ และสามารถสื่อสารผ่านสื่อ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคล เป็นต้น

ความสัมพันธ์จากการสื่อสารในเบื้องต้นไม่ได้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร แต่เกิดขึ้นจากสภาพบรรยากาศการสื่อสารผ่านตัวกลาง (Computer-Mediated Environment) ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กัน นอกจากนั้น ผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสารได้อันเนื่องมาจากปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ในมุมมองนี้ข้อมูลข่าวสารไม่ได้เป็นการส่งผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเท่านั้น แต่เป็นการส่งผ่านตัวกลางในการสื่อสารซึ่งเป็นตัวทำให้เกิดกระบวนการในการสื่อสารที่แท้จริง เมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นในการสื่อสารผ่านตัวกลาง ผู้สื่อสารจะรับรู้บรรยากาศการสื่อสารสองแบบคือ บรรยากาศทางกายภาพที่ผู้สื่อสารนำเสนอออกไปและบรรยากาศในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้ (User) สามารถที่จะควบคุมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเปิดรับหรือเลือกปฏิเสธข้อมูลข่าวสารที่เห็นว่าไม่น่าสนใจได้อย่างสะดวก นอกจากนั้น บรรยากาศการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองและกระบวนการเรียกและค้นหาข้อมูลข่าวสารแบบ Non-Linear ทำให้ไม่มีขีดจำกัดในการเลือกเปิดรับข่าวสาร รวมทั้งสามารถควบคุมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเปิดรับได้มากกว่าสื่ออื่น ๆ ในปัจจุบัน ผู้รับสารจะแสวงหาข้อมูลข่าว

สารตามความพอใจของตน (Information on Demand) เมื่อผู้รับสารมีความสนใจเป็นพิเศษต่อข้อมูลข่าวสารก็จะมีปฏิสัมพันธ์ (Interact) เพื่อติดต่อกับผู้ส่งสารเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแสดงความคิดเห็นโดยการใช้อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ได้อีกด้วย

Hoffman and Novak (1995)<sup>27</sup> พบว่าอินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะของการสื่อสารแบบการแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ (information Pull) ซึ่งต่างจากสื่อสารมวลชนประเภทต่างๆ ที่เป็นการสื่อสารแบบผลักดันข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน (Information Push) ซึ่งทำให้การบริโภคข้อมูลข่าวสารของสื่อทั้ง 2 ประเภทมีความแตกต่างกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ใช้มากกว่าจะเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ส่งสาร ในบางครั้งผู้รับสารจากสื่อสารมวลชนไม่ได้ถูกจำกัดเหมือนอินเทอร์เน็ต การควบคุมกระบวนการสื่อสารที่เปลี่ยนจากผู้ส่งสารไปเป็นผู้รับสารนั้นมีแนวโน้มที่สื่อจะแยกย่อยมากขึ้น (Fragmentation) มีความหลากหลาย (Diversity) และมีลักษณะแตกต่างกันมากยิ่งขึ้น (Heterogenization)

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวิมล อังศุสิงห์ (2539)<sup>28</sup> ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม กับพฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน และความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานฝ่ายสินค้าและโปรโมชั่นภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีทั้งสิ้น 286 คน ผลการวิจัยพบว่า

- สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมด้านระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน แต่ปัจจัยทางประชากรด้าน อายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ด้านระดับการศึกษา อายุงาน และประเภทของงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน
- ปัจจัยทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร
- พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

<sup>27</sup> Hoffman and Novak, Internet Use in the United States : Baseline Estimates and Preliminary Market Segments, Owen Graduate School of Management 1995.

<sup>28</sup> สุวิมล อังศุสิงห์. พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน และความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานฝ่ายสินค้าและโปรโมชั่นภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ชลพรรษ์ ธัมส์ตยา (2539)<sup>29</sup> ศึกษาเรื่อง การให้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับข้อความผ่านสื่อเพจเจอร์ (วิทยุติดตามตัว) ซึ่งเป็นสื่อสมัยใหม่ และเป็นผู้เปิดรับสื่อต่าง ๆ เพื่อติดตามข่าว ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร หรืออินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้รับข้อความข่าวที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อข่าวสารไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้การเปิดรับสื่อเพจเจอร์ ยังมีผลให้เกิดความต้องการติดตามข่าวสารอื่น ๆ มากขึ้นด้วย

ธวัชชัย พานิชยากรณ์ (2539)<sup>30</sup> ได้ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคติ และการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลินเน็ต) ของนิสิต และบุคลากรภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 415 คน พบว่าพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับ เครือข่ายจุฬาลินเน็ต ผ่านทางสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายจุฬาลินเน็ตของอาจารย์ นิสิต และนักวิชาการภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการศึกษาของ เรณู รัตนประเสริฐ (2538)<sup>31</sup> ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศกับการแสวงหาข่าวสารของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ โดยการสัมภาษณ์นักลงทุนรายย่อยจำนวน 200 ราย จากบริษัทสมาชิกตลาดหลักทรัพย์และบริษัทนายหน้าค้าช่วงหลักทรัพย์จำนวน 19 บริษัท พบว่า นักลงทุนเปิดรับข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศครบทุกราย โดยแบ่งเป็นการบอกรับบริการข้อมูลคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ทางโทรศัพท์ บริการข้อมูลวิทยุติดตามตัว และทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งนักลงทุนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง และต้องการให้นำเอาข้อมูลข่าวสารจากสื่อเดิมโดยเฉพาะ หนังสือพิมพ์ มาประมวลผล และนำเสนอผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การศึกษาในครั้งนี้ช่วยให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ และเมื่อมีการนำเสนอข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว นักลงทุนให้ความสนใจ

<sup>29</sup> ชลพรรษ์ ธัมส์ตยา. การให้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับข้อความผ่านสื่อเพจเจอร์ (วิทยุติดตามตัว). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

<sup>30</sup> ธวัชชัย พานิชยากรณ์. การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคติและการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลินเน็ต) ของนิสิตและบุคลากรภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

<sup>31</sup> เรณู รัตนประเสริฐ. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการแสวงหาข่าวสารของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ (วิทยุติดตามตัว). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

เรวดี คงสุภาพกุล (2539)<sup>32</sup> ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” แสดงให้เห็นว่านิสิตนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบเป็นอย่างดี วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตก็เพื่อการค้นคว้างานวิจัย ข้อมูลวิชาการ การพูดคุยกับเพื่อน และการมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของนิสิตนักศึกษาทำให้มีแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตสูงขึ้น นอกจากนี้การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยองอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539)<sup>33</sup> พบว่า นักศึกษาใช้ประโยชน์จากระบบเว็ลด์ไวด์เว็บในการตอบสนองความต้องการด้านข่าวสารและการพักผ่อนหย่อนใจ และคุณลักษณะของระบบเว็ลด์ไวด์เว็บในเรื่องความได้เปรียบเชิงเทียบ ความซับซ้อนของการทำงานและความเข้ากันได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ

มณฑิรา อินคชสาร (2539)<sup>34</sup> พบว่าหากระบบข่าวสารออนไลน์มีการใช้อย่างเต็มรูปแบบ และกว้างขวางขึ้นในสังคม บทบาทเดิมของสื่อที่ทำหน้าที่เป็นนายประตูข่าวสาร (Gatekeeper) และกำหนดหัวข้อการพูดคุยในสังคม (Agenda-setting) ก็คงจะเปลี่ยนไป เพราะหากมีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ตให้สามารถใช้ได้เต็มรูปแบบแล้ว ก็คงจะไม่สามารถกำหนดและควบคุมการรับรู้เนื้อหาข่าวสารของคนได้ หากแต่มีเพียงลักษณะเฉพาะรูปแบบการนำเสนอของสื่อเท่านั้น ที่ยังสามารถกำหนดรูปแบบการรับรู้ของคนได้

ปัทมาวดี หล่อวิจิตร<sup>35</sup> ทศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ “รายการสนทนา 45 นาทีปัญหาบ้านเมือง” ของผู้ชม ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับรายการสนทนา 45 นาทีปัญหาบ้านเมือง ระดับการศึกษา และรายได้มีความ

<sup>32</sup> เรวดี คงสุภาพกุล. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

<sup>33</sup> องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

<sup>34</sup> มณฑิรา อินคชสาร. การอ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์และหนังสือพิมพ์ออนไลน์: ศึกษาเปรียบเทียบปริมาณข้อมูลที่ได้อ่าน ความจำ และความพึงพอใจของผู้อ่าน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

<sup>35</sup> ปัทมาวดี หล่อวิจิตร. ทศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ “รายการสนทนา 45 นาที ปัญหาบ้านเมือง” ของผู้ชม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

สัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการสนทนา 45 นาที ปัญหาบ้านเมือง และพฤติกรรมกรร เปิดรับชมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านรูปแบบ เนื้อหา และระยะเวลาการออกอากาศ

พรนภา แก้วลาย<sup>36</sup> “ ศึกษาความต้องการข่าวสาร และความพึงพอใจในการรับฟังข่าวต้น ชั่วโมงของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือข่ายวิทยุกระจายเสียงในเครือกองทัพบก : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรุงเทพมหานคร ” ผลการวิจัยพบว่า เพศเป็นคุณลักษณะของประชากร และสังคมเพียงตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือกองทัพบก ซึ่งเพศชายมีแนวโน้มที่จะรับฟังมากกว่าเพศหญิง

ลินดา เคลบ ทรีวินและเจน เวบสเตอร์ (1992) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การประเมินคุณค่าของการใช้การสื่อสารผ่านระบบ Electronic Mail และ Voice Mail ในหมู่ พนักงานบริษัทด้านการดูแลสุขภาพแห่งหนึ่ง ได้กล่าวถึงตัวแปรที่มีผลต่อปฏิสัมพันธ์ที่สามารถพบ เห็นได้ ในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated communication Technology : CMC) โดยระบุว่า ตัวแปรที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้คนนิยมใช้การสื่อสารผ่าน คอมพิวเตอร์ ได้แก่

ความสามารถในการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์โดยใช้การติดต่อผ่านคอมพิวเตอร์ แนวคิดนี้ เป็นแนวคิดสำคัญในทฤษฎีแรงจูงใจตามสัญชาตญาณ ซึ่งกล่าวว่ามันช่วยให้ผู้ใช้สามารถควบคุมการกระทำและทางเลือกของตนเอง

- ความสนใจของผู้ใช้ที่มุ่งไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ ในการติดต่อผ่านสื่อคอมพิวเตอร์นั้นผู้ ใช้จะมีสมาธิจดจ่ออยู่กับการกระทำที่ปรากฏอยู่เฉพาะหน้าจอคอมพิวเตอร์ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จึงสามารถดึงดูดความสนใจในการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ได้ดี
- ความอยากรู้อยากเห็นของผู้ใช้จะถูกกระตุ้นในระหว่างที่มีการสื่อสารกัน ซึ่งการ กระตุ้น
- เหล่านี้เกิดขึ้นโดยลักษณะของสื่อคอมพิวเตอร์ เช่น สี เสียง หรือข้อความที่เป็นราย การให้เลือกใช้ นอกจากนี้ยังถูกกระตุ้นจากการได้รับความรู้เพิ่มเติมในระหว่างการใช้ คอมพิวเตอร์ด้วย

<sup>36</sup> พรนภา แก้วลาย. ความต้องการข่าวสาร และความพึงพอใจในการรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของสถานี วิทยุกระจายเสียงในเครือกองทัพบก : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

- ผู้ใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์พบว่า การมีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารเป็นสิ่งที่น่าสนใจโดยตัวของมันเอง ข้อนี้หมายถึงการที่ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและรู้สึกสนุกกับการใช้การสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารผ่านสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail : E-mail) และมีปริมาณการสื่อสารผ่านสื่อ E-mail นี้เพิ่มขึ้นด้วย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาหรือการวัดตัวแปรเพียงครั้งเดียว (One Shot Descriptive Study)

#### ประชากร

ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานที่ทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet จำนวนประมาณ 10,500 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2542)

#### กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ค่าจากตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane<sup>1</sup> ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  จากจำนวนประชากร 10,500 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจต้องไม่น้อยกว่า 400 ชุด

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากพนักงานมีลักษณะการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย Intranet ที่คล้ายคลึงกันทั้งหมด จึงแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือพนักงานสาขา และพนักงานในสำนักงานใหญ่ สำหรับพนักงานสาขาต่างๆ มีการแบ่งกลุ่มออกเป็นเขต มีผู้ดูแลเรียกว่าสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา ซึ่งมีทั่วประเทศ 35 สำนักงาน ผู้วิจัยเลือกสุ่มแบบ Simple Random Sampling สำนักงาน (เขต) ละ 1 สาขา รวมได้ 35 สาขา และการสุ่มตัวอย่างในสำนักงานใหญ่ทำโดยเลือก 1 ฝ่ายจากทุกกลุ่มงานทั้งหมด 6 กลุ่มงาน รวมทั้งสิ้น 6 ฝ่าย โดยเลือกฝ่ายและสาขาที่มีจำนวนพนักงานมากที่สุดขึ้นมาจากแต่ละกลุ่ม จากนั้นก็ส่งแบบสอบถามไปตามฝ่ายหรือสาขาที่ได้รับเลือก

---

<sup>1</sup> ดร.วิเชียร เกตุสิงห์, คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ, หน้า 24 โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ กรุงเทพฯ, 2541



### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม มีทั้งคำถามปลายปิดและเปิดแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเป็นคำถามในลักษณะปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ซึ่งจะเป็นคำถามในลักษณะปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ซึ่งจะเป็นคำถามในลักษณะปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ซึ่งจะเป็นคำถามในลักษณะปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ มีข้อย่อย ๆ แยกออกไปตามประเภทของบริการบน Intranet โดยวัดความพึงพอใจตามตัวแปรตามในสมมุติฐานที่ 3

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ซึ่งจะเป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ เพื่อสอบถามถึงความต้องการในด้านเนื้อหาสาระหรือบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ที่พนักงานต้องการให้เพิ่มขึ้น และปัญหาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

### การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet เป็น ผู้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้คำถามครอบคลุมเนื้อหาและสามารถสื่อความหมายได้อย่างเที่ยงตรงที่สุดระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อตรวจสอบและแก้ไขเรียบร้อยแล้วจึงนำแบบสอบถามนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Pre-test) กับพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาค่าความน่าเชื่อถือได้และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3. การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในส่วนของทัศนคติที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet โดยให้วิธีการหาค่าความเที่ยงตรงตามแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ของ Cronbach สำหรับแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)<sup>2</sup> ซึ่งจากการคำนวณค่าความเชื่อมั่นได้ ดังนี้

การเปิดรับข่าวสาร = 0.8864

การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร = 0.8629

ความพึงพอใจในการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet = 0.8369

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 1,000 ชุดไปยังบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และ E-mail ไปอีกจำนวน 200 mail เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้กรอกและส่งกลับมาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน โดยเริ่มจากวันที่ 4 มกราคม 2542 และเสร็จสิ้นเมื่อ 31 มกราคม 2542 มีผู้ตอบแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 727 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจำแนกตัวแปรเป็น 2 ประเภท ตามสมมุติฐาน 4 ข้อดังนี้ คือ

#### สมมุติฐานที่ 1

ผู้ที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน

#### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรทางด้านคุณลักษณะทางประชากรของผู้ที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

- เพศ
- อายุ
- อายุงาน
- ตำแหน่งงาน
- ลักษณะสายงานทางธุรกิจ (สำนักงานใหญ่ / สาขา)
- ระยะเวลาที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet (เริ่มใช้ตั้งแต่เมื่อใดจนถึงปัจจุบัน)

โดยถือว่าเป็นการวัดข้อมูลในระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)

<sup>2</sup> วิเชียร เกตุสิงห์. การวิจัยเชิงปฏิบัติ; กรุงเทพมหานคร: ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา; 2534

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

การเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

โดยดูปริมาณความถี่ หรือความบ่อยครั้งในการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet โดยทำการวัดข้อมูลแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยถือเป็นการวัดในระดับอันตรภาค (Interval Scale)

## สมมุติฐานที่ 2

ผู้ที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรทางด้านคุณลักษณะทางประชากรของผู้ที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

โดยมีรายละเอียดเช่นเดียวกับสมมุติฐานที่ 1

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

- ใช้เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร
- ใช้เพื่อให้ทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของธนาคาร
- ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวกับการงานที่ตนรับผิดชอบ
- ใช้เพื่อเป็นการพักผ่อนหรือคลายเครียด
- ใช้เพื่อให้มีข้อมูลไปพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน
- ใช้เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้า / บริการของธนาคาร
- ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนของหน่วยงานย่อยของตน
- ใช้เพื่อรับทราบสิ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับตัวท่านเอง
- อื่น ๆ

โดยทำการวัดข้อมูลแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยถือเป็นการวัดในระดับอันตรภาค (Interval Scale)

### สมมุติฐานที่ 3

ผู้ใช้งานสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรทางด้านคุณลักษณะทางประชากรของผู้ใช้งานสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

โดยมีรายละเอียดเช่นเดียวกับสมมุติฐานที่ 1 ทำการวัดข้อมูลในระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

- ระดับความพึงพอใจในปริมาณของเนื้อหาของระบบเครือข่าย Intranet
- ระดับความพึงพอใจในรูปแบบ และการนำเสนอของระบบเครือข่าย Intranet
- ระดับความพึงพอใจในความสะดวกในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet

โดยทำการวัดข้อมูลแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยถือเป็นการวัดในระดับอันตรภาค (Interval Scale)

### สมมุติฐานที่ 4

การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

การเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

ตามสมมุติฐานที่ 1 โดยทำการวัดข้อมูลแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยถือเป็นการวัดในระดับอันตรภาค (Interval Scale)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

ตามสมมุติฐานที่ 2 โดยทำการวัดข้อมูลแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยถือเป็นการวัดในระดับอันตรภาค (Interval Scale)

## หลักการให้คะแนน

หลักการให้คะแนนกำหนดไว้ดังนี้

1. ความถี่ในการเปิดรับสื่อ (ใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet)
 

อ่านทุกวันทำงานในสัปดาห์ให้	5 คะแนน
อ่าน 4 วันทำงานในสัปดาห์ให้	4 คะแนน
อ่าน 3 วันทำงานในสัปดาห์ให้	3 คะแนน
อ่าน 2 วันทำงานในสัปดาห์ให้	2 คะแนน
อ่าน 1 วันทำงานหรือเกิน 1 สัปดาห์อ่านสักครั้งให้	1 คะแนน
2. ความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข่าวสาร
 

อ่านทุกวันทำงานในสัปดาห์ให้	5 คะแนน
อ่าน 4 วันทำงานในสัปดาห์ให้	4 คะแนน
อ่าน 3 วันทำงานในสัปดาห์ให้	3 คะแนน
อ่าน 2 วันทำงานในสัปดาห์ให้	2 คะแนน
อ่าน 1 วันทำงานหรือเกิน 1 สัปดาห์อ่านสักครั้งให้	1 คะแนน
3. ระดับการใช้ประโยชน์ข่าวสาร
 

ใช้ประโยชน์มากที่สุดให้	5 คะแนน
ใช้ประโยชน์มากให้	4 คะแนน
ใช้ประโยชน์ปานกลางให้	3 คะแนน
ใช้ประโยชน์น้อยให้	2 คะแนน
ใช้ประโยชน์น้อยที่สุดให้	1 คะแนน
4. ระดับความพึงพอใจ
 

พอใจมากที่สุดให้	5 คะแนน
พอใจมากให้	4 คะแนน
พอใจปานกลางให้	3 คะแนน
พอใจน้อยให้	2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุดให้	1 คะแนน

โดยผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่มีการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of the Social Science) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำผลการวิเคราะห์มาจัดทำตารางเพื่อเสนอและสรุปผลทางการวิเคราะห์

วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ของข้อมูลทุกข้อในขั้นตอน คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไป สำหรับคำถามปลายเปิดจะรวบรวมและจัดกลุ่มของคำตอบสรุปออกมาเป็นข้อ ๆ

#### 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การคำนวณหาค่า t-test, ANOVA ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรได้แก่ ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย ตามสมมติฐานที่ 1, 2, 3 และ 4

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

**ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)** โดยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าสถิติพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ, อายุ, ตำแหน่งงาน (ระดับชั้นในองค์กร), อายุงาน, ลักษณะงาน, ระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่ายของกลุ่มตัวอย่างแสดงผลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

1.2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสาร แสดงผลโดย การแจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แสดงผลโดย การแจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย แสดงผลโดย การแจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)** มีรายละเอียด ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติทดสอบ t - test ในตัวแปร กลุ่มเพศและลักษณะงาน กับการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย นอกจากนี้ยังใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธี ONE-WAY ANOVA ในกลุ่มตัวแปร อายุ, ตำแหน่งงาน (ระดับชั้นในองค์กร), อายุงาน, ระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่าย Intranet สำหรับทดสอบความสัมพันธ์ในสมมติฐานข้อที่ 1 – 3 ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3** ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน

ส่วนในสมมติฐานข้อที่ 4 ทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาความสัมพันธ์ ด้วยการคำนวณค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ตามสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 4** การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Intranet

เป็นการสรุปและแสดงจำนวน รวมถึงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด 2 ข้อ ในเรื่องข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet และปัญหาในการใช้ระบบฯ

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ได้จำแนกผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้านต่างๆ อันได้แก่ ลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ ซึ่งจะได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ลักษณะงาน ระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่าย ตลอดจนข้อมูลที่เป็นการแสดงความคิดเห็น อันได้แก่ การเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย ดังผลการวิเคราะห์ในตาราง ดังต่อไปนี้

##### 1.1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร

เป็นการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องเกี่ยวกับเพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ลักษณะงาน ระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่าย ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	381	52.4
หญิง	346	47.6
รวม	727	100



จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 727 คน โดยมีอัตราส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากคือ เป็นเพศชายประมาณ 52% และเป็นเพศหญิงประมาณ 48%

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	416	57.2
มากกว่า 30 – 40 ปี	256	35.2
มากกว่า 40 – 50 ปี	55	7.6
รวม	727	100

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี คือ มีถึง 57.2% และรองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี มี 35.2% และกลุ่มที่มีน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 – 50 ปี มี 7.6%

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติการ	280	38.5
ควบคุมงาน	227	31.2
บริหาร	199	27.4
ไม่ระบุ	21	2.9
รวม	727	100

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งปฏิบัติการ 38.5% รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งควบคุมงาน 31.2% และตำแหน่งบริหาร 27.4% มีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	226	31.1
มากกว่า 5 – 10 ปี	332	45.7
มากกว่า 10 – 15 ปี	99	13.6
มากกว่า 15 – 20 ปี	33	4.5
มากกว่า 20 – 25 ปี	35	4.8
ไม่ระบุ	2	0.3
รวม	727	100

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดคือ กลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 5 – 10 ปี มีถึง 45.7% รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มี 31% และกลุ่มที่มีน้อยมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 15 – 20 ปี มีเพียง 4.5% และกลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 20 – 25 ปี มี 4.8%

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวน	ร้อยละ
สาขา	445	61.2
สำนักงานใหญ่	282	38.8
รวม	727	100

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสาขามีมากกว่าสำนักงานใหญ่ คือ 61.2% และ 38.8% ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet

ระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet	จำนวน	ร้อยละ
6 เดือน - 1 ปี	118	16.2
มากกว่า 1 - 1.5 ปี	197	27.1
มากกว่า 1.5 - 2 ปี	196	27
มากกว่า 2 ปี	197	27.1
ไม่ระบุ	19	2.6
รวม	727	100

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายใกล้เคียงกันมี 3 กลุ่ม คือ มีการใช้ระบบเครือข่ายมาเป็นเวลา มากกว่า 1 – 1.5 ปี 1.5 – 2 ปี และมากกว่า 2 ปี และกลุ่มที่ใช้ระบบเครือข่ายเป็นเวลา 6 เดือน – 1 ปี มีน้อยที่สุด คือ 16.2%

## 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

เป็นการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องการเปิดรับข่าวสารโดยพิจารณาจากความถี่ในการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet และความถี่ในการเปิดรับข่าวสารประเภทต่างๆ ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของเปิดรับข่าวสารในเรื่องความถี่ในการเปิดรับข่าวสารจากบริการบน Intranet จำแนกตามบริการ

บริการบน Intranet	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	บ่อย	บ่อยมาก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
Intranet Homepage ของธนาคาร	19.9	11.1	23.5	13.2	32.2	3.27	1.5	ปานกลาง
E-mail	41.3	9.5	13.6	8.3	27.4	2.71	1.69	ปานกลาง
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP, Download / Upload Program)	71	12	12.4	1.8	2.3	1.52	0.94	น้อย
การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ อื่นๆ ในระบบเครือข่าย	32.2	14.3	20.8	8.7	24.1	2.78	1.56	ปานกลาง
กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (BBS, SCB Café)	61.6	15.4	17.3	3	2.6	1.7	1.03	ปานกลาง
อื่นๆ (เช่น ระบบงานต่างๆ เช่น ระบบเงินฝาก, สินเชื่อ Online)	2.5	0.4	94.2	0.8	2.1	3.00	0.44	ปานกลาง
การเปิดรับเฉลี่ย						2.39	0.85	น้อย

จากตารางที่ 7 พบว่า ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารจากบริการบนระบบเครือข่าย Intranet โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาตามรายการย่อยพบที่มีการเปิดรับจาก Intranet Homepage ของธนาคาร, ระบบงาน Online, การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่ายและอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปิดรับข่าวสารโดยการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูลอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารในเรื่องความถี่ในการเปิดรับข่าวสารจากบริการบน Intranet จำแนกตามประเภทข่าวสาร

ข่าวสารที่ได้รับจากระบบเครือข่าย Intranet	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	บ่อย	บ่อยมาก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ข่าวสารด้านนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง	54.7	18.7	19.9	3.2	3.4	1.82	1.07	น้อย
ข่าวสารการเลื่อนขั้น แต่งตั้ง โยกย้ายพนักงาน	65.1	16.4	14.9	1.8	1.9	1.59	0.94	น้อย
ข่าวสารด้านสินค้า / บริการของธนาคาร	42	24.1	25.9	5.8	2.3	2.02	1.06	น้อย
ข่าวสารการดำเนินงานของหน่วยงานของท่านเอง	36.7	20.8	27.8	7	7.7	2.28	1.24	น้อย
ข่าวสารการดำเนินงานของธนาคาร	34.4	23	30.9	7.7	4	2.24	1.12	น้อย
ข่าวสารด้านการเงินการธนาคาร	34.3	22.8	31.2	7.6	4.1	2.24	1.13	น้อย
ข่าวสารความรู้ทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับธนาคาร	33.4	21.3	29.3	10.9	5.1	2.33	1.19	น้อย
E - mail	34.1	13.8	17.6	10.7	23.8	2.76	1.58	ปานกลาง
การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบนกระดานอิเล็กทรอนิกส์ (BBS, SCB Café)	68.9	14.9	13.8	1.4	1.1	1.51	0.86	น้อย
Download Program ต่าง ๆ หรือ โอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP)	62.7	16.5	15.1	3.6	2.1	1.66	1	น้อย
อื่น ๆ (เช่น) งานต่างๆ จากระบบ Online สินเชื่อ, เงินฝาก	1.5	0.3	97.4	0.4	0.4	2.98	0.29	ปานกลาง
การเปิดรับเฉลี่ย						2.27	0.87	น้อย

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีการเปิดรับข่าวสารในเรื่องอื่นๆ ซึ่งได้แก่ งานในระบบ Online สินเชื่อ, เงินฝาก และ E-mail ในระดับปานกลาง และ ความรู้ทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับธนาคาร ส่วนข่าวสารที่มีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับน้อยที่สุดคือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบนกระดานอิเล็กทรอนิกส์ (BBS, SCB Café)

สรุปได้ว่าข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วยความถี่ในการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ประเภทต่างๆ และความถี่ในการเปิดรับข่าวสารประเภทต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับจาก Intranet Homepage ของธนาคารมากที่สุด และมีการเปิดรับข่าวสารในเรื่องอื่นๆ ซึ่งได้แก่ งานในระบบ Online สินเชื่อ, เงินฝากมากที่สุด

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet  
เป็นการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

การใช้ประโยชน์ที่ได้จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ใช้เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร	4.8	7.6	35.8	36.7	15.1	3.5	1	มาก
ใช้เพื่อให้ทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของธนาคาร	3.4	6.6	30.5	41.1	18.3	3.64	0.97	มาก
ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่	2.9	5.6	30.5	42.4	18.6	3.68	0.94	มาก
ใช้เพื่อเป็นการพักผ่อนหรือคลายเครียด	7.4	12.8	38.7	28.6	12.5	3.26	1.07	ปานกลาง
ใช้เพื่อให้มีข้อมูลไปแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานด้วยกัน	10.5	18.2	40.9	25.4	5.1	2.97	1.03	ปานกลาง
ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงานของหน่วยงานย่อย	8.8	16.1	42.8	26.4	5.9	3.05	1.01	ปานกลาง
ใช้เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้า / บริการของธนาคาร	5.9	12.8	39.3	33.3	8.7	3.26	0.99	ปานกลาง
ใช้เพื่อรับทราบสิ่งที่เป็ประโยชน์สำหรับตัวเอง	4.3	7.3	31.6	37.7	19.1	3.6	1.01	มาก
อื่น ๆ (เช่น) ใช้ในการทำงานจากระบบ Online สินเชื่อ, เงินฝาก	0.3	0.8	98.5	0.3	0.1	2.99	0.17	ปานกลาง
การใช้ประโยชน์เฉลี่ย						3.37	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข่าวสารถูกใช้ไปเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่าง, ใช้เพื่อให้ทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และถูกใช้ไปเพื่อให้มีข้อมูลไปแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานด้วยกันในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยในการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet น้อยที่สุด

สรุปได้ว่าการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ถูกใช้ไปเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

#### 1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

เป็นการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet โดยพิจารณาจากความคาดหวังที่มีต่อบริการของระบบเครือข่ายฯ ความพึงพอใจที่ได้รับจากบริการบนระบบเครือข่าย ความพึงพอใจต่อรูปแบบและการนำเสนอ รวมไปถึงความสะดวกในการใช้ระบบเครือข่ายฯ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ในเรื่องความคาดหวังที่มีต่อบริการของระบบเครือข่าย Intranet

บริการบน Intranet	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
Intranet Homepage ของธนาคาร	2.2	6.9	36.3	39.8	14.9	3.58	0.9	มาก
E-mail	3.3	11.4	39.2	35.4	10.7	3.39	0.94	ปานกลาง
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP, Download / Upload Program)	5.2	10.9	32.7	29.6	21.6	3.51	1.1	มาก
การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่าย	15.4	24.5	41.8	15.5	2.8	2.66	1.01	ปานกลาง
กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (BBS, SCB Café')	14.2	19	35.2	22	9.6	2.94	1.17	ปานกลาง
อื่นๆ (เช่น) ระบบงาน Online สินเชื่อ, เงินฝาก	0.8	0.6	98.2	0.3	0.1	2.98	0.22	ปานกลาง
ความพึงพอใจเฉลี่ย						3.22	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่มีต่อบริการของระบบเครือข่าย Intranet โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคาดหวังต่อบริการ Intranet Homepage ของธนาคาร, การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP, Download / Upload Program) ในระดับมาก ส่วนบริการที่ถูกคาดหวังน้อยที่สุด (มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่ม) คือ การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่าย

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ในเรื่องสิ่งที่ได้รับจากบริการของระบบเครือข่าย Intranet

บริการบน Intranet	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
Intranet Homepage ของธนาคาร	3.4	6.2	40.7	39.6	10	3.47	0.88	ปานกลาง
E-mail	4.1	14	48.1	27.8	5.9	3.17	0.89	ปานกลาง
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP, Download / Upload Program)	5.9	13.8	32.6	30.4	17.3	3.39	1.1	ปานกลาง
การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่าย	15.8	28.9	42.6	11.1	1.5	2.54	0.94	ปานกลาง
กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (BBS, SCB Café')	13.9	23.4	41.5	16.9	4.3	2.74	1.03	ปานกลาง
อื่น ๆ (เช่น) ระบบงาน Online สิ้นเชื่อ, เงินฝาก	0.4	0.6	98.5	0.4	0.1	2.99	0.18	ปานกลาง
ความพึงพอใจเฉลี่ย						3.06	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากระบบเครือข่าย Intranet โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบริการ Intranet Homepage ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่ม รองลงมาคือ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP, Download / Upload Program) ส่วนบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่มคือ การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่าย

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ในเรื่องรูปแบบ, การนำเสนอ และความสะดวกในการใช้

ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
รูปแบบและการนำเสนอ	1.1	3	41	47	7.8	3.57	0.73	มาก
ความสะดวกในการใช้	2.2	5.5	93.5	43.5	9.4	3.52	0.82	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย						1.77	0.36	น้อย

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ในเรื่องรูปแบบ, การนำเสนอ และความสะดวกในการใช้ มีค่าเฉลี่ยซึ่งอยู่ในระดับต่ำ

## ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน

### ตารางที่ 13

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารกับเพศ

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
ชาย	381	2.47	0.86	2.43	0.015
หญิง	346	2.31	0.83		

จากตารางที่ 13 พบว่าการเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายเปิดรับข่าวสารมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P	คู่ที่ต่างกัน
(1) 20 - 30 ปี	416	2.45	0.82	3.658	0.026	(1) > (3)
(2) มากกว่า 30 - 40 ปี	256	2.36	0.89			
(3) มากกว่า 40 - 50 ปี	55	2.14	0.82			
รวม	727	2.39	0.85			

จากตารางที่ 14 พบว่าการเปิดรับข่าวสารระหว่างผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่มีกลุ่มอายุที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนคือกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี และ กลุ่มอายุมากกว่า 40 - 50 ปี



ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การเปิดรับข่าวสารระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) ปฏิบัติการ	280	2.42	0.8		
(2) ควบคุมงาน	227	2.36	0.84		
(3) บริหาร	199	2.4	0.92	0.291	0.748
รวม	706	2.39	0.85		

จากตารางที่ 15 พบว่าการเปิดรับข่าวสารระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกันของผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การเปิดรับข่าวสารระหว่างอายุงาน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) 1 - 5 ปี	226	2.51	0.84		
(2) มากกว่า 5 - 10 ปี	332	2.35	0.82		
(3) มากกว่า 10 - 15 ปี	99	2.4	0.94		
(4) มากกว่า 15 - 20 ปี	33	2.35	0.92		
(5) มากกว่า 20 - 25 ปี	35	2.09	0.74	2.371	0.510
รวม	725	2.39	0.85		

จากตารางที่ 16 พบว่าการเปิดรับข่าวสารระหว่างอายุงานที่ต่างกันของผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารกับ ลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
สาขา	445	2.24	0.83	6.39	0.000
สำนักงานใหญ่	282	2.64	0.81		

จากตารางที่ 17 พบว่าการเปิดรับข่าวสารกับลักษณะงานของผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสำนักงานใหญ่เปิดรับข่าวสารมากกว่าสาขา

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P	คู่ที่ต่างกัน
(1) 6 เดือน - 1 ปี	118	1.96	0.78			
(2) มากกว่า 1 - 1.5 ปี	197	2.22	0.83			(2) > (1)
(3) มากกว่า 1.5 - 2 ปี	196	2.43	0.74			(3) > (1)
(4) มากกว่า 2 ปี	197	2.79	0.84	31.149	0.000	(4) > (1) (4) > (2) (4) > (3)
รวม	708	2.40	0.85			

จากตารางที่ 18 พบว่าการเปิดรับข่าวสารระหว่างระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกันของผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบเครือข่ายมาเป็นเวลามากกว่า 2 ปี มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าทุกกลุ่ม และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบเครือข่ายมาเป็นเวลา 6 เดือน - 1 ปี มีการเปิดรับน้อยกว่าทุกกลุ่ม

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์กับเพศ

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
ชาย	381	3.34	0.74	0.92	0.359
หญิง	346	3.4	0.8		

จากตารางที่ 19 พบว่าการนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ของผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) 20 - 30 ปี	416	3.42	0.74		-
(2) มากกว่า 30 - 40 ปี	256	3.30	0.84		
(3) มากกว่า 40 - 50 ปี	55	3.26	0.64	2.009	0.135
รวม	727	3.37	0.77		

จากตารางที่ 20 พบว่าการนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) ปฏิบัติการ	280	3.34	0.75		
(2) ควบคุมงาน	227	3.40	0.80		
(3) บริหาร	199	3.39	0.76	0.416	0.659
รวม	706	3.37	0.77		

จากตารางที่ 21 พบว่าการนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ระหว่างอายุงาน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) 1 - 5 ปี	226	3.45	0.71		
(2) มากกว่า 5 - 10 ปี	332	3.35	0.81		
(3) มากกว่า 10 - 15 ปี	99	3.32	0.79		
(4) มากกว่า 15 - 20 ปี	33	3.25	0.84		
(5) มากกว่า 20 - 25 ปี	35	3.33	0.66	0.949	0.435
รวม	725	3.37	0.77		

จากตารางที่ 22 พบว่าการนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์กับลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
สาขา	445	3.35	0.80	0.83	0.409
สำนักงานใหญ่	282	3.40	0.72		

จากตารางที่ 23 พบว่าการนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์กับลักษณะงานต่างกันของผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) 6 เดือน - 1 ปี	118	3.22	0.85		
(2) มากกว่า 1 - 1.5 ปี	197	3.35	0.78		
(3) มากกว่า 1.5 - 2 ปี	196	3.41	0.68		
(4) มากกว่า 2 ปี	197	3.44	0.78	2.377	0.068
รวม	708	3.37	0.77		

จากตารางที่ 24 พบว่าการนำข่าวสารที่ได้จากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับเพศ

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
ชาย	381	3.2	0.78	0.51	0.609
หญิง	346	3.23	0.78		

จากตารางที่ 25 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับเพศ

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
ชาย	381	3.08	0.72	0.9	0.369
หญิง	346	3.03	0.75		

จากตารางที่ 26 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet กับเพศ

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
ชาย	381	1.78	0.36	0.25	0.805
หญิง	346	1.77	0.36		

จากตารางที่ 27 พบว่าความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P	คู่ที่ต่างกัน
(1) 20 - 30 ปี	416	3.30	0.74	5.530	0.004	(1) > (2)
(2) มากกว่า 30 - 40 ปี	256	3.09	0.84			
(3) มากกว่า 40 - 50 ปี	55	3.17	0.71			
รวม	727	3.22	0.78			

จากตารางที่ 28 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความคาดหวังต่อบริการบนเครือข่าย Intranet มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P.	คู่ที่ต่างกัน
(1) 20 - 30 ปี	416	3.16	0.70			(1) > (2)
(2) มากกว่า 30 - 40 ปี	256	2.91	0.80			
(3) มากกว่า 40 - 50 ปี	55	3.02	0.57	9.021	0.000	
รวม	727	3.06	0.74			

จากตารางที่ 29 พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) 20 - 30 ปี	416	1.79	0.34		
(2) มากกว่า 30 - 40 ปี	256	1.74	0.39		
(3) มากกว่า 40 - 50 ปี	55	1.80	0.32	1.690	0.185
รวม	727	1.77	0.36		

จากตารางที่ 30 พบว่าความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และไม่มีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) ปฏิบัติการ	280	3.22	0.83		
(2) ควบคุมงาน	227	3.21	0.77		
(3) บริหาร	199	3.21	0.75	0.006	0.994
รวม	706	3.21	0.80		

จากตารางที่ 31 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) ปฏิบัติการ	280	3.07	0.79		
(2) ควบคุมงาน	227	3.03	0.73		
(3) บริหาร	199	3.06	0.67	0.157	0.854
รวม	706	3.06	0.74		

จากตารางที่ 32 พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) ปฏิบัติการ	280	1.76	0.37		
(2) ควบคุมงาน	227	1.78	0.38		
(3) บริหาร	199	1.80	0.33	0.644	0.525
รวม	706	1.78	0.36		

จากตารางที่ 33 พบว่าความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างอายุงาน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P	คู่ที่ต่างกัน
(1) 1 - 5 ปี	226	3.36	0.75			ไม่พบคู่ที่ต่างกัน
(2) มากกว่า 5 - 10 ปี	332	3.17	0.80			
(3) มากกว่า 10 - 15 ปี	99	3.10	0.83			
(4) มากกว่า 15 - 20 ปี	33	3.18	0.74			
(5) มากกว่า 20 - 25 ปี	35	3.07	0.60	3.025	0.172	
รวม	725	3.21	0.78			

จากตารางที่ 34 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานที่ต่างกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อทดสอบเป็นรายคู่แล้วไม่พบคู่ที่ต่างกัน

ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างอายุงาน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P	คู่ที่ต่างกัน
(1) 1 - 5 ปี	226	3.21	0.70			(1) > (2)
(2) มากกว่า 5 - 10 ปี	332	3.00	0.77			
(3) มากกว่า 10 - 15 ปี	99	2.98	0.74			
(4) มากกว่า 15 - 20 ปี	33	3.01	0.69			
(5) มากกว่า 20 - 25 ปี	35	2.93	0.54	3.557	0.007	
รวม	725	3.06	0.37			

จากตารางที่ 35 พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานที่ต่างกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 20 – 25

ตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างอายุงาน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
(1) 1 - 5 ปี	226	1.79	0.35		
(2) มากกว่า 5 - 10 ปี	332	1.77	0.37		
(3) มากกว่า 10 - 15 ปี	99	1.75	0.37		
(4) มากกว่า 15 - 20 ปี	33	1.78	0.34		
(5) มากกว่า 20 - 25 ปี	35	1.84	0.34	0.493	0.740
รวม	725	1.78	0.36		

จากตารางที่ 36 พบว่าความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานที่ต่างกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ  
ความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
สาขา	445	3.07	0.81	6.69	0.000
สำนักงานใหญ่	282	3.44	0.68		

จากตารางที่ 37 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับลักษณะงานที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานใหญ่มีความคาดหวังต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet มากกว่ากลุ่มตัวอย่างในสาขา

ตารางที่ 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ  
ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
สาขา	445	2.97	0.76	4.52	0.000
สำนักงานใหญ่	282	3.21	0.67		

จากตารางที่ 38 พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet กับลักษณะงานที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet มากกว่ากลุ่มตัวอย่างในสาขา

ตารางที่ 39 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และ  
ความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet กับลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
สาขา	445	1.75	0.37	2.62	0.009
สำนักงานใหญ่	282	1.82	0.34		

จากตารางที่ 39 พบว่าความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet กับลักษณะงานที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานใหญ่มีความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet มากกว่ากลุ่มตัวอย่างในสาขา

ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P	คู่ที่ต่างกัน
(1) 6 เดือน - 1 ปี	118	2.99	0.85			(4) > (1)
(2) มากกว่า 1 - 1.5 ปี	197	3.14	0.79			(4) > (2)
(3) มากกว่า 1.5 - 2 ปี	196	3.19	0.76			(4) > (3)
(4) มากกว่า 2 ปี	197	3.48	0.72	11.597	0.000	
รวม	708	3.22	0.79			

จากตารางที่ 40 พบว่าความคาดหวังที่มีต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet ที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet มากกว่า 2 ปี มีความคาดหวังต่อบริการบนระบบเครือข่าย Intranet มากกว่าทุกกลุ่ม

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน

ระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P	คู่ที่ต่างกัน
(1) 6 เดือน - 1 ปี	118	2.79	0.78			(4) > (1)
(2) มากกว่า 1 - 1.5 ปี	197	2.99	0.78			(4) > (2)
(3) มากกว่า 1.5 - 2 ปี	196	3.12	0.66			(3) > (1)
(4) มากกว่า 2 ปี	197	3.26	0.70	11.597	0.000	
รวม	708	3.07	0.74			

จากตารางที่ 41 พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet ที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet มากกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet 6 เดือน - 1 ปี และ มากกว่า 1 ปี - 1.5 ปี และกลุ่มที่มีระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet มากกว่า 1.5 ปี - 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการบนระบบเครือข่าย Intranet มาเป็นระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี

ตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P	คู่ที่ต่างกัน
(1) 6 เดือน - 1 ปี	118	1.71	0.41			ไม่พบคู่ที่ต่างกัน
(2) มากกว่า 1 - 1.5 ปี	197	1.75	0.34			
(3) มากกว่า 1.5 - 2 ปี	196	1.80	0.37			
(4) มากกว่า 2 ปี	197	1.82	0.33	3.083	0.026	
รวม	708	1.78	0.36			

จากตารางที่ 42 พบว่าความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวกที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ระหว่างกลุ่มระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet ที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อทดสอบเป็นรายคู่แล้วไม่พบคู่ที่ต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานข้อที่ 4 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

ตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

ตัวแปร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์	p
การเปิดรับข่าวสารกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet	727	0.368	0.000

จากตารางที่ 43 พบว่าการเปิดรับข่าวสารกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่า 0.368 แปลได้ว่าหากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มากก็จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Intranet

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของความต้องการที่จะให้เพิ่มเนื้อหาสาระ รูปแบบการนำเสนอ หรือบริการได้ในระบบเครือข่าย Intranet

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	544	74.83
ไม่ต้องการให้เพิ่มเติม เพราะเนื้อหาสาระคืออยู่แล้ว	46	6.33
ข่าวสารทั่วไป เหมือนในหนังสือพิมพ์ประจำวัน	23	- 3.16
ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การทำงานของพนักงานให้มากขึ้น	18	2.48
อยากให้เข้า Internet ได้ด้วย	14	1.93
update ข้อมูลต่าง ๆ ให้บ่อยกว่านี้	13	1.79
ข้อมูลเกี่ยวกับสภาวะเศรษฐกิจโลก	8	1.10
จัดข้อมูลให้เป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่	8	1.10
เปลี่ยนรูปแบบให้ดูทันสมัยกว่าที่เป็นอยู่	8	1.10
เพิ่มข่าวบันเทิงคลายเครียด สันทนาการมากขึ้น	8	1.10
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารอื่นๆ ในด้าน กลยุทธ์, บริการ	7	0.96
ระบบ Search หาข้อมูลต่างๆ	5	0.69
ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี	5	0.69
เพิ่มระบบงานที่อำนวยความสะดวกให้แก่สาขาในเรื่อง Report ต่างๆ จะได้ไม่ต้อง Re-key	4	0.55
วิธีใช้และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ Intranet เพื่อคนที่ยังไม่รู้	4	0.55
ให้มีรายละเอียดในบางหัวข้อให้มากขึ้น	3	0.41
ข่าวสารเกี่ยวกับพนักงาน เช่น งานมงคล, งานศพ	2	0.28
อยากให้เพิ่ม Chat Room แบบ Real Time	2	0.28
เก็บระเบียบคำสั่งเอาไว้ในระบบ Intranet อย่างถาวรไม่มีการลบทิ้ง เพื่อเรียกดูได้ตลอดเวลา	1	0.14
อยากให้ส่งข่าวสารสำคัญเป็น e-mail ถึงพนักงานโดยตรง	1	0.14
ทำ e-commerce ภายในองค์กร	1	0.14
ข่าวด่วนทุกต้นชั่วโมง	1	0.14
อยากให้ทำร่วมโพธิ์ (วารสารภายใน) เป็นสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	1	0.14
รวม	727	100.00

จากตารางที่ 44 พบว่าในจำนวนผู้ที่ระบุความต้องการมาทั้งหมด ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบเนื้อหาของระบบเครือข่าย Intranet ดีอยู่แล้ว ส่วนสิ่งที่ต้องการให้เพิ่มเติมที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ต้องการให้เพิ่มเติมข่าวสารที่เหมือนกับหนังสือพิมพ์ประจำวัน

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet

รายการ	จำนวน	รวม
ไม่ระบุ	478	65.75
ความล่าช้าของระบบ	134	18.43
ความล่าช้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ประสิทธิภาพต่ำ)	25	3.44
ไม่มี ดีอยู่แล้ว	23	3.16
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอใช้งาน	23	3.16
อยากเข้าไปใช้แต่ไม่มีเวลา	14	1.93
ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบนี้มากพอ	7	0.96
มีการทำงานกันคนละ Version ระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่ทำให้ข้อมูลไม่ครบ	6	0.83
บางครั้งข้อมูลบางส่วนที่สนใจจะศึกษาแต่มี password กันไว้ ทำให้เข้าไม่ได้	5	0.69
พิมพ์ข้อมูลออกมาจากระบบได้ไม่ครบ	4	0.55
มีปัญหาในการรับ e-mail	4	0.55
หาหัวข้อที่ต้องการไม่พบ	2	0.28
Web Page บางหน้าเป็นภาษาที่อ่านไม่ออก	2	0.28
รวม	727	100.00

จากตารางที่ 45 พบว่าในจำนวนผู้ที่ระบุปัญหาในการใช้ระบบเครือข่ายมาทั้งหมด ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบเครือข่าย Intranet มีความล่าช้า และรองลงมาคือปัญหาของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพต่ำ จึงทำให้การใช้ระบบได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet, การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet, ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะทางประชากร นอกจากนี้ยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet รวมถึงศึกษาปัญหาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของกลุ่มตัวอย่างอีกด้วย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 727 คน การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็นเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยรายงานผลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้ t – test และ One way ANOVA

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ลักษณะทางประชากร

ผู้ที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20 – 30 ปี ตำแหน่งปฏิบัติการ อายุงานมากกว่า 5 – 10 ปี เป็นพนักงานสาขา และใช้ระบบเครือข่าย Intranet มาเป็นระยะเวลา 1 - 1.5 ปี จนถึงมากกว่า 2 ปี มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2. การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน

พบว่าลักษณะทางประชากรที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

- เพศ ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายเพศชายเปิดรับข่าวสารมากกว่าเพศหญิง
- อายุ ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีอายุต่างกันจะมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอายุ 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารมากที่สุด และผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีอายุมากกว่า 40 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบในกลุ่มอายุต่างๆ กัน
- ลักษณะงาน ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายสำนักงานใหญ่เปิดรับมากกว่าสาขา
- ระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่าย Intranet ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่ใช้ระบบเครือข่าย Intranet มากกว่า 2 ปี มีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารมากที่สุด และกลุ่มที่ใช้ระบบเครือข่าย Intranet มาเป็นเวลา 6 เดือน – 1 ปี มีการเปิดรับข่าวสารน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบในระยะเวลาที่ต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ไม่พบ ลักษณะทางประชากรที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 3** ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน

พบว่าลักษณะทางประชากรที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ



**สมมติฐานข้อที่ 4** การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ = 0.368 ค่า  $p = 0.000$  มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่า 0.368 หมายความว่า หากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มากก็จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย

### 3. สรุปความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด

3.1 ความต้องการที่จะให้เพิ่มเนื้อหาสาระ รูปแบบการนำเสนอ หรือบริการใดในระบบเครือข่าย Intranet ไม่ระบุ 74.83% ส่วนใหญ่ที่ระบุไม่ต้องการให้เพิ่มเติม เพราะเนื้อหาสาระดีอยู่แล้ว 6.33% รองลงมาคือ อยากให้เพิ่มข่าวสารต่างๆไป เหมือนในหนังสือพิมพ์ประจำวัน 3.16% และ อยากให้เข้า Internet ได้ด้วย 1.93% ส่วนที่เหลือเป็นรายละเอียดย่อยดังที่เสนอในตารางบทที่ 4

3.2 ปัญหาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet ไม่ระบุ 65.75% ส่วนใหญ่ที่ระบุให้ความเห็นว่าระบบเครือข่าย Intranet มีความล่าช้า 18.43% รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำเกินไป 3.44% มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยเกินไปไม่พอใช้งาน 3.16% และไม่มีปัญหาในการใช้งาน 3.16% ส่วนที่เหลือเป็นรายละเอียดย่อยดังที่เสนอในตารางบทที่ 4

### อภิปรายผลการวิจัย

เนื่องจากระบบเครือข่าย Intranet เป็นนวัตกรรมทางการสื่อสารที่มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนค่อนข้างสูง ดังนั้นการทราบถึงการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร และความพึงพอใจในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet จึงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงให้ระบบตรงกับความต้องการและการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้ (user) มากขึ้น เพื่อความคุ้มค่าในการลงทุนและเกิดความสัมพันธ์ผลในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

**จากสมมติฐานข้อที่ 1** ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน

พบว่าลักษณะทางประชากรในตัวแปร เพศ, อายุ, ลักษณะงานและระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet มีความแตกต่างกันในการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้น ดังนี้ การวิจัยครั้งนี้พบว่าเพศชายเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายฯ มากกว่าเพศหญิง ซึ่งในหนังสือหลักนิเทศศาสตร์ของปรมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวว่าเพศชายจะแสวงหาข่าวสารที่ที่เป็นเหตุเป็นผลมากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ คืองานวิจัยของศิริภาณี อนุศิลาชาญ

(2531) ที่พบว่าเพศชายมีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงการใช้สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์รายวัน ป้ายประกาศของทางราชการมากกว่าเพศหญิง กาญจนา เทียววิทย์การ (2540) พบว่านิสิตชายมีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ความชอบ ความสนใจ และมีโอกาสในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อและแนวโน้มการใช้สื่อมากกว่าเพศหญิง

ในเรื่องของอายุเมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่จะเปลี่ยนใจ หรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง ผู้ที่อายุมากกว่าจึงมีการยึดถือการปฏิบัติ ความระมัดระวังในการแสวงหาข่าวสารและมีความคิดอนุรักษ์นิยมมากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า (ปรมะ สตะเวทิน, 2533) ซึ่งตรงกับผลการวิจัยในครั้งที่พบว่าผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีการเปิดรับข่าวสารมากที่สุดในทุกกลุ่มอายุ และกลุ่มที่มีอายุมากขึ้นจะเปิดรับข่าวสารน้อยลง ซึ่งในระบบเครือข่ายฯ นั้นจะมีข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมีลักษณะที่ดึงดูดใจให้เข้าไปใช้ ผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่อายุน้อยนั้นจะถูกดึงดูดด้วยลักษณะเด่นของระบบเครือข่ายฯ ได้มากกว่าผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่มีอายุสูงกว่าซึ่งจะไม่ถูกดึงดูดกับภาพเคลื่อนไหวและสีลันที่ดึงดูดตาของระบบเครือข่ายฯ ประกอบกับผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่มีอายุสูงกว่ามักจะยึดอยู่กับระเบียบปฏิบัติเดิมๆ เช่นการเปิดอ่านหนังสือเวียน, ระเบียบ, คำสั่งจากเอกสารที่ส่งไปให้จากสำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นการเปิดรับสารแบบเก่าอย่างที่ปฏิบัติกันมานาน แต่ผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่มีอายุน้อยกว่านั้นจะเปิดอ่านจาก Intranet Homepage ในระบบข่ายฯ การส่งเอกสารต่างๆ ผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่มีอายุสูงกว่ายังยึดติดกับการส่งโทรสาร (FAX) แต่ผู้ใช้ระบบเครือข่ายฯ ที่มีอายุน้อยกว่าจะส่งเอกสารด้วย E-mail เป็นต้น

ส่วนลักษณะงานนั้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างในสำนักงานใหญ่เปิดรับข่าวสารมากกว่าสาขาอธิบายได้โดยหลักนิเทศศาสตร์ของปรมะ สตะเวทิน เช่นเดียวกันว่าสาขามีลักษณะงานที่เฉพาะตัวและมีงานมากกว่าสำนักงานใหญ่เมื่อเปรียบเทียบจำนวนลูกค้าต่อผู้ให้บริการ การทำงานในลักษณะดังกล่าวทำให้พนักงานต้องสนใจกับงานของตน และเกิดความยึดติดกับหน้าที่ ซึ่งสิ่งนี้จะป็นตัวกีดขวางการทำความเข้าใจในงานของหน่วยงานอื่น เป็นผลทำให้เกิดการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าพนักงานสำนักงานใหญ่ ประกอบกับผลการสำรวจที่พบว่า ส่วนหนึ่งมีงานมากจนทำให้ไม่มีเวลาในการเข้าไปใช้ระบบ และจากปัญหาที่พบในการสำรวจคำถามปลายเปิดก็คือ สาขามีเครื่องไม่พอกับการใช้งานและมีปัญหาในเรื่องระบบที่ล่าช้า จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าสำนักงานใหญ่ เนื่องจาก Schramm กล่าวไว้ว่า คนเรายอมเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด และผลประโยชน์ตอบแทนดีที่สุด เพื่อแสวงหาข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตนเอง เมื่อการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานสาขาเต็มไปด้วยปัญหาแล้ว พนักงานสาขาย่อมเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าสำนักงานใหญ่อย่างแน่นอน

ระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่าย พบว่ายิ่งมีการใช้นานก็จะมี การเปิดรับข่าวสารมากขึ้น การใช้ระบบเครือข่ายฯ มาเป็นเวลานานกว่า ย่อมมีความคุ้นเคย (พรทิพย์ วรภิกษุโกศล, 2530) เข้ากันได้กับสื่อและมีความเชื่อถือในสื่อว่าถูกต้องและเชื่อถือได้มากกว่าผู้ที่เข้ามาเป็นเวลาน้อยกว่า เราสามารถใช้ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2536) มาอธิบายได้ว่า ผู้ที่ใช้ระบบเครือข่ายมานานกว่าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับประโยชน์จากสื่อประเภทนี้มากกว่า จึงมีการเปิดรับข่าวสารที่มากกว่า

**จากสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน**

พบว่าลักษณะทางด้านประชากรไม่มีความแตกต่างกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของชลพรรษ์ ธีมัสิตยา (2539) ที่พบว่าผู้รับข้อความทางเพจเจอร์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการรับข้อความผ่านเพจเจอร์ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้งานวิจัยของปิยนุช เกตตะโกมล (2540) พบว่าลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างทั้งในการใช้ประโยชน์จากข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ในองค์กรขนาดใหญ่ ผลการวิจัยของผู้วิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ข่าวสารจากระบบเครือข่ายฯ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่มากที่สุด และใช้เพื่อให้มีข้อมูลไปแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานด้วยกันน้อยที่สุด ซึ่งคล้ายกับผลการวิจัยของ Cutlip และคณะ (1985) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างของเขาให้ความสนใจในการสื่อสารเรื่องส่วนตัวของพนักงานอื่นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการใช้อื่นๆ และเนื่องจากสื่อ Intranet เป็นสื่อที่นำเสนอข้อมูลที่เป็นทางการและเกี่ยวข้องกับงานราชการเป็นส่วนใหญ่ซึ่งเสมือนเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน แต่สิ่งที่พนักงานจะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมักจะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน หรือเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ข่าวสารจากระบบเครือข่ายจึงถูกใช้ไปในการพูดคุยกันน้อย และจากงานวิจัยของ Bailey (อ้างถึงใน Lesly, 1983) ว่าหากมีการจัดข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง ผ่านสื่อที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ จะช่วยลดการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการได้

แนวคิดพื้นฐานที่ธนาคารจัดให้มีระบบเครือข่าย Intranet ขึ้นนั้น นอกจากธนาคารจะต้องการลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร และการขนส่งเอกสาร โดยการส่งผ่านข้อมูลแบบ On-line แทนที่จะมีการขนส่งด้วยพาหนะต่างๆ แล้ว ยังมีจุดประสงค์ในการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้พนักงานได้ติดต่อสื่อสารกันง่ายขึ้น เนื่องจากธนาคารเป็นหน่วยงานที่มีสาขามากมาย และกระจายอยู่ทั่วทุกจังหวัดของประเทศ การติดต่อสื่อสารแบบที่ไม่มีระบบเครือข่ายเป็นตัวกลางนั้น เป็นการสื่อสารหลายชั้นเกินไป ทำให้ข่าวสารที่ส่งไปถึงพนักงานที่อยู่ไกลผิดเพี้ยน (Distorted) ไปได้ ข่าวสื่อในองค์กร เป็นเรื่องมี

อยู่มาก่อนที่จะมีระบบเครือข่าย Intranet ขึ้น เนื่องจากการสื่อสารของพนักงานจะต้องรับข่าวสารผ่านบุคคล ด้วยวิธีบอกต่อกัน หรือโทรศัพท์คุยกัน โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการของพนักงาน หรือเรื่องเงินเดือน การเลื่อนขั้น โยกย้าย ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่จะละเอียดอ่อน มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานได้ ข่าวที่ได้จากการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีโอกาสที่จะผิดเพี้ยนได้ง่ายและยังเป็นเรื่องที่กระทบต่อความรู้สึกของพนักงานได้ง่ายก็ยิ่งมีการพูดใส่ความคิดเห็นลงไป และนำไปพูดต่อกัน จนข่าวกลายเป็นเรื่องใหญ่โต

เมื่อมีระบบเครือข่าย Intranet ในองค์กรซึ่งเป็นสื่อสมัยใหม่ที่สามารถรวบรวม (Collection) เก็บรักษา (storage) จัดการ (process) แพร่กระจาย (disseminate) และการใช้ (use) หรือในอีกความหมายหนึ่งคือ การประสานคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ โทรคมนาคม และมนุษย์ให้เข้ามาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบหนึ่งที่มีความสมบูรณ์ (กาญจนา แก้วเทพ, 2539) ในลักษณะที่สื่อต่างๆ ทำงานอย่างสัมพันธ์และประสานกันเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่ มีการส่งข้อมูล ภาพสัญลักษณ์ไปมาระหว่างสื่อแต่ละชนิด โดยระบบนี้มีลักษณะเด่น 6 ประการ (Alvin Toffler, 1990) คือ

1. มีคุณสมบัติด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactive)
2. มีความสามารถเคลื่อนที่ได้ (Mobility)
3. สามารถดัดแปลงเปลี่ยนรูปได้ (Convertibility)
4. สามารถเชื่อมต่อกันได้ (Connected)
5. สามารถหาได้ในทุก ๆ ที่ (Ubiquity)
6. มีลักษณะโลกาภิวัตน์ (Globalization)

โดยภาพของสื่อที่ออกมาจะเป็นในลักษณะ “คอมพิวเตอร์คุยกัน” โดยมีความสามารถในการส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ (Ithiel de Sola Pool, 1982) ระบบเครือข่าย Intranet จึงเป็นสื่อที่มีความสมบูรณ์ในการนำมาลดช่องว่างของพนักงานในสาขาต่างๆ และพนักงานที่อยู่ในสำนักงานใหญ่ ซึ่งอยู่กันคนละสถานที่ แต่ต้องทำงานร่วมกัน และต้องสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการนำมาลดข่าวลือที่เกิดจากการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งทำให้ข่าวสารผิดเพี้ยนไป

นอกจากนี้ ยังเป็นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร หรือที่เรียกว่า Computer Mediated Communication (CMC) (Hiltz, 1978) แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ ใช้เพื่อการแทนที่ (substitution) ใช้เพื่อการเสริม (add-on) และใช้เพื่อการแผ่ขยาย (expansion)

ปรากฏการณ์ของการแทนที่ (substitution) นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้แทนวิธีการสื่อสารในรูปแบบเดิมที่เคยเป็นมา เช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการโทรศัพท์หรือ Fax เป็นต้น ปรากฏการณ์ของการเสริม (add-on) เกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้ในขณะที่วิธีการสื่อสารในรูปแบบเดิมก็ยังคงอยู่ เช่น การเปิดแบบฟอร์มต่างๆ จากระบบเครือข่ายแล้วพิมพ์แบบฟอร์มเปล่าออกมาเพื่อกรอกและส่งเอกสารมายังสำนักงานใหญ่ เป็นต้น ปรากฏการณ์ของการแผ่ขยาย (expansion) คือการใช้ CMC เพื่อการสื่อสารที่แตกต่างไปจากกระบวนการสื่อสารแบบเดิม เช่น อ่านวารสารภายใน (ร่วมโพธิ์) จากระบบเครือข่าย Intranet จะเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริโภคสื่อภายในองค์กร แม้ว่าจะเป็นวารสารฉบับเดียวกันก็ตาม ระบบ CMC นี้เรียกอีกอย่างได้ว่า การสื่อสารโดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

ข้อเสียของระบบเครือข่าย Intranet คือขาดอวัจนภาษา ไม่สามารถมองเห็นสีหน้า หรือได้ยินน้ำเสียงของผู้ร่วมสื่อสารได้ ระบบเครือข่ายฯ เป็นเพียงช่องทางที่เพิ่มขึ้นในการสื่อสารเท่านั้น การจะทำให้ข่าวลือหายไปทั้งหมดจึงไม่สามารถเป็นไปได้ การตีความข่าวสารที่ได้รับอาจจะมีการผิดเพี้ยนไปได้ในบางกรณี เนื่องจากการสื่อสารผ่านตัวกลางที่ขาดอวัจนภาษา เช่น การเขียนข้อความเอาไว้ในกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ และมีคนที่อ่านและตีความผิด นำไปพูดต่อ โดยที่ผู้รับฟังไม่ได้เข้ามาอ่านที่กระดานข่าวเพื่อเป็นการตรวจสอบข่าวอีกครั้ง ก็จะเป็นการสร้างให้เกิดข่าวลือได้ แต่จะมีหลักฐานในการตรวจสอบได้มากกว่าการที่พูดต่อๆ กันไปโดยที่ไม่มีแหล่งที่มาที่ยืนยันได้เลย

**จากสมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน**

ทำการศึกษาแยกเป็น 3 ส่วน คือ ความคาดหวัง ความพึงพอใจในบริการของระบบเครือข่ายฯ และความพึงพอใจในรูปแบบ เนื้อหา และความสะดวก พบว่า ตัวแปรลักษณะทางประชากรที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันคือ อายุ, อายุงาน, ลักษณะงาน และระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย

พบว่าตัวแปรทั้งหมดสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยจะคาดหวังและพอใจกับระบบเครือข่ายมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า ซึ่งตามข้อสรุปในข้อสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าคนที่มีอายุมากกว่าจะเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าคนที่อายุน้อยกว่า เมื่อเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าก็มีความคาดหวังต่อสื่อต่ำกว่า และความพึงพอใจก็จะน้อยตามไปด้วย ในเรื่องของอายุงานก็มีข้อสรุปว่าอายุงานมากก็จะสนใจในเรื่องงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของตนน้อยลง (ประมะสตะเวทิน, 2533) ทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสื่อต่ำลง



ในเรื่องลักษณะงานนั้น ในสมมติฐานที่ 1 มีข้อสรุปว่าสำนักงานใหญ่เปิดรับข่าวสารมากกว่าสาขา ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันข้อนี้ก็เช่นเดียวกัน คือกลุ่มตัวอย่างสำนักงานใหญ่คาดหวัง และพอใจในบริการบนระบบเครือข่าย Intranet มากกว่ากลุ่มตัวอย่างในสาขา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่พบปัญหาในการใช้ระบบเครือข่ายมากกว่าสำนักงานใหญ่ จึงมีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยกว่า

ระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย เป็นตัวแปรสุดท้ายที่ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งก็สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งได้ผลว่าผู้ที่ใช้ระบบเครือข่าย มานานกว่ามีการเปิดรับข่าวสารมากกว่า เนื่องจากมีความคุ้นเคย สะดวก เมื่อมีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าทำให้มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่มากกว่าผู้ที่ใช้ระบบเครือข่าย มาเป็นระยะเวลาสั้นกว่า

ซึ่งตามแนวคิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารสรุปผลของตัวแปรทั้งหมดได้ว่า ความพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเกิดจากการได้รับข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ดังนั้น ผู้ใช้ระบบเครือข่าย ที่มีอายุ, อายุนาน, ลักษณะงาน และระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามผลจากสมมติฐานที่ 1 เมื่อมีการเปิดรับข่าวสารหมายความว่า จะต้องมีความต้องการข่าวสาร และคาดหวังที่จะได้รับข่าวสารจากสื่อที่ตนเปิดรับ ดังนั้น เมื่อได้รับข่าวสารตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจ

จากค่าเฉลี่ยที่พบสามารถแปลผลในอีกด้านด้วยการนำเอาหลักทางการตลาดเข้ามาประยุกต์ใช้คือ ความพึงพอใจ = สิ่งที่ได้รับ - สิ่งที่ยังคาดหวัง (แนวคิดทางการสื่อสารการตลาด : ผศ.สุวัฒน์ วงษ์กะพันธ์) ซึ่งผลค่าเฉลี่ยทั้งหมดของความคาดหวังจะมีมากกว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ได้รับจากบริการบน Intranet ในทุกตัวแปรต้น แม้จะมีความต่างกันไม่มากนัก ซึ่งแปลว่าระบบเครือข่าย Intranet ยังสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไม่ได้ ผู้ที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องรูปแบบ เนื้อหาของข่าวสารรวมทั้งทางเทคโนโลยีของระบบเครือข่าย Intranet ยังต้องพัฒนาให้มากกว่านี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ให้ได้ โดยจะสามารถแก้ไขได้โดยดูจากความคิดเห็นในคำถามปลายเปิดในเรื่องข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และปัญหาในการใช้ระบบเครือข่าย

โดยหลักใหญ่ๆ แล้วจะพบปัญหาในเรื่องที่ระบบล่าช้า และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพต่ำเกินไป รวมทั้งจำนวนคอมพิวเตอร์ไม่พอใช้งาน ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาทางเทคโนโลยี ซึ่งจะต้องใช้เงินลงทุนเพื่อแก้ปัญหา หน่วยงานที่ต้องการจะแก้ปัญหาต้องพิจารณาว่า การลงทุนดังกล่าวจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ หากมีการลงทุนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวแล้วพนักงานมีความสะดวกในการเรียกข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ใช้เวลาน้อยลงในการเรียกดูข้อมูลต่างๆ จาก

ระบบเครือข่ายฯ ทำให้ประหยัดทั้งเวลา, ค่าขนส่งเอกสาร, ค่าไฟฟ้า และสามารถส่งข้อมูลให้ลูกค้า หรือเพื่อนำมาเพื่อตัดสินใจได้เร็วขึ้น ก็ควรจะพิจารณาลงทุนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โดยเรียงลำดับ จากหน่วยงานที่มีความจำเป็นมากน้อยตามลำดับ

ในเรื่องของเนื้อหาที่พนักงานต้องการให้เพิ่มเติมขึ้น โดยสรุปได้จากคำถามปลายเปิดนั้น โดยส่วนใหญ่จะพอใจกับเนื้อหาที่มีอยู่แล้ว แต่บางส่วนยังต้องการให้เพิ่มข่าวสารที่ไม่ใช่ของธนาคาร เช่น ข่าวสารทั่วไปเหมือนในหนังสือพิมพ์ประจำวัน และข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจ และกลยุทธ์ของธนาคาร อื่นๆ ความต้องการข่าวสารดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความสนใจที่จะใช้สื่อ Intranet เพื่อ เป็นสื่อที่เสริมความรู้ของตนในเรื่องทั่วไปด้วย แต่ธนาคารยังไม่มีข้อมูลจุดนี้ให้เพียงพอ หากมี การเพิ่มเติมหัวข้อต่างๆ ที่พนักงานต้องการแล้ว ความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet ย่อม เพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน รวมไปถึงการเข้ามาใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายฯ เพื่อแสวงหาข่าวสารก็ ต้องมีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

#### จากสมมติฐานข้อที่ 4 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

พบว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก คือหากมีการเปิดรับข่าวสารมากก็จะมีการใช้ประโยชน์มาก อธิบายได้ด้วยทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน กล่าวคือ ผู้รับสารจะมีสภาวะทางสังคมและจิตใจซึ่งก่อให้เกิดความต้องการและจำเป็นของบุคคล และเกิดมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสาร จึงนำไปสู่การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ อันจะก่อให้เกิด การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการและผลอื่นๆ ที่ตามมา (Katz E. and Others, 1974) ในที่นี้กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในด้านต่างๆ จึงเกิดความคาดหวังว่าจะสามารถใช้ประโยชน์จากข่าวสารดังกล่าวได้ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของธวัชชัย พานิชยาภรณ์ (2539) ที่พบว่าพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเครือข่ายจุฬาลิเนตผ่านทางสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายจุฬาลิเนตของอาจารย์ นิสิต และนักวิชาการภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย Intranet ให้เร็วยิ่งขึ้นเพื่อลดปัญหาในการใช้ระบบลง ซึ่งจะทำให้พนักงานหันมาใช้ระบบเครือข่ายๆ มากขึ้น ทำให้คุ้มค่ากับการลงทุนในการติดตั้งระบบเครือข่ายๆ ที่มีค่าใช้จ่ายสูง
2. ควรปรับเปลี่ยนเนื้อหาข่าวสารที่จะตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานมากขึ้น เช่น ในเรื่องข่าวสารประจำวันทั่วไป หรือการเปิดให้ใช้ระบบ Internet ได้ เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงานมากขึ้น
3. ในการวางแผนปรับปรุงระบบเครือข่ายๆ ทั้งในเรื่องประสิทธิภาพและรูปแบบ เนื้อหา ควรคำนึงถึงการกระตุ้นให้พนักงานที่มีอายุมาก หรืออายุงานมาก รวมทั้งผู้ที่มีระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่ายๆ น้อย ให้หันมาสนใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายๆ มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาในธนาคารไทยพาณิชย์เพียงองค์กรเดียว หากจะนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆ ควรทำการศึกษาใหม่เนื่องจากลักษณะประชากรขององค์กรนั้นๆ อาจจะต่างออกไป
2. การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาของข่าวสารที่มีอยู่ในระบบเครือข่าย Intranet ซึ่งจะสามารถนำมาช่วยในการพัฒนาเนื้อหาของข่าวสารให้ตรงกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น
3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเปรียบเทียบการเปิดรับสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเครือข่าย Intranet ลักษณะทางประชากรที่มีต่อระบบเครือข่าย Intranet เพียงสื่อเดียวเท่านั้น จึงควรให้มีการศึกษาเปรียบเทียบตัวแปรเหล่านี้กับสื่ออื่นในองค์กร โดยศึกษาว่าผลที่ได้รับจากการเปิดรับสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสื่ออื่น เหมือนหรือต่างกับสื่อระบบเครือข่าย Intranet เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงสื่อต่างๆ ในองค์กรให้ตรงกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของพนักงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กาญจนา แก้วเทพ. สื่อสองวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิภูมิปัญญา, 2539.

ชรินทร์ เจริญผล. การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ชลพรรษ์ ธัมมัตถยา. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับข้อความผ่านสื่อเพจเจอร์ (วิทยุติดตามตัว). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ชวรัตน์ ชิดชัย. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน. พิมพ์ครั้งที่ 1, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร, 2527

จรรยาพร แสงไชย. มหัศจรรย์แห่งการโฆษณา บริษัท สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) มหาชน จำกัด, กรุงเทพมหานคร ทอฟฟเลอร์, อัลวิน. คลื่นลูกที่สาม – The Third Wave. แปลโดย สุกัญญา ตีระวนิช และคนอื่น ๆ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โกลบอลเบรน, 2523.

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 90 ภูมิปัญญาค่าควรเมือง สยามเพรส แมเนจเม้นท์ จำกัด, กรุงเทพมหานคร 2539

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารมรดกของคนไทย เอกสารตีพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชน

ธวัชชัย พานิชยากรณ์. การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลิเนต) ของนิสิตและบุคลากรภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ประจวบ อินอ้อด. เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร. มัณฑนาสถาปัตยกรรม. กรุงเทพฯ, 2532

ปัทมาวดี หล่อวิจิตร. ทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ “รายการสนทนา 45 นาที ปัญหาบ้านเมือง” ของผู้ชม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

พรทิพย์ วรกีจโกคาทร. การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร, 2530

พรนภา แก้วลาย. ความต้องการข่าวสาร และความพึงพอใจในการรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือข่ายทัพบก : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

พิไลพรรณ กาญจนลักษณ์. ประสิทธิผลของเสียงตามสายที่มีต่อการรับฟังและการรับรู้ข่าวสารทางด้านสาธารณสุข :  
ศึกษาเฉพาะกรณีของประชากรในหมู่บ้านตำบลหัวสะพานอ.เมือง จ.เพชรบุรี. วิทยานิพนธ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533

มณฑิรา อินคชสาร. การอ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์และหนังสือพิมพ์ออนไลน์ : ศึกษาเปรียบเทียบปริมาณข้อมูลที่ได้อ่าน  
ความจำ และความพึงพอใจของผู้อ่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539

ยุบล เบญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536

เรณู รัตนประเสริฐ. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการแสวงหาข่าวสารของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

เรวดี คงสุภาพกุล. การใช้ระบบอินเตอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2539.

ลดาวลัย ยมจินดา. การใช้เครื่องมือสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : กิ่งจันทร์การพิมพ์, 2527

วาสนา สุขกระสานติ. โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร, 2541

วิจิตร อวระกุล. การประชาสัมพันธ์ : หลักและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2522

วิเชียร เกตุสิงห์. การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา 2534

วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ. โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ กรุงเทพฯ, 2541

สมยศ นาวิการ. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527

สุวิมล อังศุสิงห์. พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน และความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานฝ่ายสินค้า

และไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ หน้า 56 วันที่ 18 – 20 ธันวาคม 2538

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลล์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2539.

อนันต์ธนา อังกินันท์. การผลิตและการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร, 2540

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาษาอังกฤษ

Atkin, Charles K. Anticipated Communication and Mass Media Information Seeking.

Public Opinion Quarterly, New York : Free Press, 1973.

Cerf G. Vinton. Computer Networking : Global Infrastructure for the 21st Century, 1995. Internet

Phenomenon (World Wide Web). USA : Washington. Available from

<http://www.cs.washington.edu/homes/lazowska/cra/networks.html>.

Conrad, C. Strategic Organization Communication : An Integrated Perspective. 2nd edition.

Florida : Holt, Rinehart and Winston Inc., 1990.

Cutlip, S.M. Center, A.H. and Broom, G.M. Effective Public Relation. 6th edition. New Jersey :

Prentice-Hall Inc., 1985.

Donovan, L. Multimedia Theory and Criticism – Section 1 (World Wide Web). Sanfrancisco :

Sanfrancisco State university. 1995

GWU. Interactive Multimedia (World Wide Web). Washington : The George Washington University.

1996. Available from <http://www.gwu.edu/%7Emastergw/gwim.htm>.

Hoffman, D.L., T.P. Novak and P. Chatterjee. Commercial Scenarios for the Web : Opportunities and

Challenges. Journal of Computer-Mediated Communication, (World Wide Web). 1995

Available from <http://www.jmc.huji.ac.il/hoffman.html>.

Hoffman and Novak. Internet Use in the United States : Baseline Estimates and Preliminary Market

Segments, Owen Graduate School of Management 1995

Lapham, Chris, CMC Magazine : The Evolution of the Newspaper of the Future (World Wide Web).

USA : North Carolina. 1995. Available from

<http://www.sunsite.unc.edu/cmc/mag/1995/jul/Lapham.htm>.

Morris, Merrill and Ogan Christine. The Internet as Mass Medium (World Wide Web). USA :

Indiana University. 1996. Available from

<http://www.usc.edu/dept/annenberg/vol1/issue4/morris.html>.

NetRights. Introduction Company Background (World Wide Web). Lebanon : NetRights

Company. 1995 Available from <http://www.netrights.com/background.html>.

Redding, C.W. Communication within the Organization. New York : Industrial Communication

Council Inc., 1972.

Wofford, J.C., Gerloff, E.A., and Commins, R.C. Organizational Communication Tokyo : McGraw Hill

Kogakusha Ltd., 1997.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

1.2 อายุ  20 – 30 ปี  มากกว่า 30 – 40 ปี  มากกว่า 40 – 50 ปี  มากกว่า 50 – 60 ปี

1.3 ตำแหน่งงาน  ปฏิบัติการ  ควบคุมงาน  บริหาร

1.4 อายุงาน  1 – 5 ปี  มากกว่า 5 ปี – 10 ปี  มากกว่า 10 – 15 ปี  มากกว่า 15 – 20 ปี  
 มากกว่า 20 – 25 ปี  มากกว่า 25 – 30 ปี

1.5 ลักษณะสายงานที่ทำอยู่  
 สาขา  สำนักงานใหญ่

1.6 ท่านใช้ระบบเครือข่าย Intranet มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด  
 6 เดือน – 1 ปี  มากกว่า 1 ปี – 1.5 ปี  มากกว่า 1.5 ปี – 2 ปี  มากกว่า 2 ปี

### ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารจากระบบเครือข่าย Intranet

ความถี่ในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet

2.1 ท่านใช้บริการจากระบบเครือข่าย Intranet บ่อยเพียงใดใน 1 สัปดาห์ (นับเฉพาะวันทำงาน)

บริการบน Intranet	บ่อยมาก ทุกวัน	บ่อย 4 วัน ต่อสัปดาห์	ปานกลาง 3 วัน ต่อสัปดาห์	น้อย 2 วัน ต่อสัปดาห์	น้อยมาก 1 วันหรือ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์
Intranet Homepage ของธนาคาร					
E-mail					
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP, Download / Upload Program)					
การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ อื่นๆ ในระบบเครือข่าย					
กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (BBS, SCB Café)					
อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... .....					





ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารจากระบบเครือข่าย Intranet

2.2 ท่านอ่านข่าวสารต่อไปนี้จากระบบเครือข่าย Intranet บ่อยครั้งเพียงใด (นับเฉพาะวันทำงาน)

ข่าวสารที่ได้รับจากระบบเครือข่าย Intranet	บ่อยมาก ทุกวัน	บ่อย 4 วัน ต่อสัปดาห์	ปานกลาง 3 วัน ต่อสัปดาห์	น้อย 2 วัน ต่อสัปดาห์	น้อยมาก 1 วันหรือ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์
ข่าวสารด้านนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง					
ข่าวสารการเลื่อนขั้น แต่งตั้ง โยกย้ายพนักงาน					
ข่าวสารด้านสินค้า / บริการของธนาคาร					
ข่าวสารการดำเนินงานของหน่วยงานของท่านเอง					
ข่าวสารการดำเนินงานของธนาคาร					
ข่าวสารด้านการเงินการธนาคาร					
ข่าวสารความรู้ทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับธนาคาร					
E - mail					
การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบนกระดาน อิเล็กทรอนิกส์ (BBS, SCB Café')					
Download Program ต่าง ๆ หรือ โอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP)					
อื่น ๆ โปรดระบุ ..... .....					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ได้จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

3.1 ท่านคิดว่าท่านได้นำข่าวสารจากระบบเครือข่าย Intranet ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

การใช้ประโยชน์ที่ได้จากการสื่อสารผ่านระบบ เครือข่าย Intranet	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ใช้เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร					
ใช้เพื่อให้ทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของธนาคาร					
ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ของท่าน					
ใช้เพื่อเป็นการพักผ่อนหรือคลายเครียด					
ใช้เพื่อให้มีข้อมูลไปแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานด้วยกัน					
ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงานของหน่วยงานย่อยของท่าน					
ใช้เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้า / บริการของธนาคาร					
ใช้เพื่อรับทราบสิ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับตัวท่านเอง					
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....					
.....					



ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet

4.1 ท่านมีความคาดหวังจากบริการของระบบเครือข่าย Intranet ของธนาคารอย่างไร

บริการธนาคาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
Intranet Homepage ของธนาคาร					
การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่าย					
E - mail					
การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบนกระดานอิเล็กทรอนิกส์ (BBS, SCB Café')					
Download Program ต่าง ๆ หรือ โอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP)					
อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
.....					

4.2 จากการใช้บริการของระบบเครือข่าย Intranet ของธนาคารท่านรู้สึกว่าคุณได้รับบริการเหล่านี้ตรงกับความคาดหวังของท่านมากเพียงใด

บริการธนาคาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
Intranet Homepage ของธนาคาร					
การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่าย					
E - mail					
การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบนกระดานอิเล็กทรอนิกส์ (BBS, SCB Café')					
Download Program ต่าง ๆ หรือ โอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP)					
อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
.....					

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.3 ท่านมีความพึงพอใจใน รูปแบบและการนำเสนอของระบบเครือข่าย Intranet ของธนาคาร					
4.4 ท่านมีความพึงพอใจใน ความสะดวกในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet ของธนาคาร					



ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบเครือข่าย Intranet

5.1 ท่านต้องการที่จะให้เพิ่มเนื้อหาสาระ รูปแบบการนำเสนอ หรือบริการใดในระบบเครือข่าย Intranet หรือไม่ โปรดอธิบาย

.....  
.....

5.2 ท่านมีปัญหาในการใช้ระบบเครือข่าย Intranet หรือไม่ อย่างไร

.....  
.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



กรุณาส่งแบบสอบถามคืนที่  
น.ส.นิชดา เตรียมชัยศรี  
ทีมสนับสนุน 3 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
โทร. 544 – 1695 - 9

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ประวัติผู้วิจัย

นางสาวนิชดา เตรียมชัยศรี เกิดวันที่ 4 มิถุนายน 2519 สำเร็จการศึกษาปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต ภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา จากคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2538 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคนอกเวลาราชการ) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ.2541 ปัจจุบันทำงานที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย