


พฤติกรรมกรรมการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุน
ในเขตกรุงเทพมหานคร



นางสาวฐิติรัตน์ พุทธิสารชัย

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์


คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-03-1150-4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

USAGE OF INTERNET NETWORK SERVICES AMONG EMPLOYEES OF JOINT VENTURE
COMPANIES IN BANGKOK



Miss Thitirat Puthisarnchai

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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 2001

ISBN 974-03-1150-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงาน
ของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร
โดย นางสาวฐิติรัตน์ พุทธิสารชัย
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์อุบลวรรณ ปิติพัฒน์นะโฆษิต

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธนવી บุญล้อม)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์อุบลวรรณ ปิติพัฒน์นะโฆษิต)

..... กรรมการ
(ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)

สภามหาวิทยาลัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นางสาวฐิติรัตน์ พุทธิสารชัย : พฤติกรรมการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร. (USAGE OF INTERNET NETWORK SERVICES AMONG EMPLOYEES OF JOINT VENTURE COMPANIES IN BANGKOK) อ. ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์อุบลวรรณ ปิติพัฒน์โฆสิต, 136 หน้า. ISBN 974-03-1150-4.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาถึงสถานภาพในปัจจุบันของปริมาณการใช้งานและประเภทหรือรูปแบบการใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในบริษัทร่วมทุน 2) ศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงาน โดยทำการศึกษาความแตกต่างด้านลักษณะทางประชากรและระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เปรียบเทียบกับปริมาณการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และแบบสัมภาษณ์เพื่อประกอบการอภิปรายผลการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบความแตกต่างด้วย t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One Way Anova และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการประมวลผล

ผลการศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต ปริมาณการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในบริษัทร่วมทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง มีปริมาณการใช้งานในระดับต่ำ และได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากในด้านการทำงานในระดับปานกลางเช่นกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

1. เพศที่ต่างกัน มีปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับต่ำ
3. เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ภาควิชา	การประชาสัมพันธ์	ลายมือชื่อนิติ.....
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา	2544	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4385225328 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: KNOWLEDGE / USAGE / UTILITY / EMPLOYEE IN JOIN VENTURE

THITIRAT PUTHISARNCHAI : USAGE OF INTERNET NETWORK SERVICES AMONG EMPLOYEES OF JOINT VENTURE COMPANIES IN BANGKOK. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. UBONWAN PITIPATANAKOZIT, 136 pp. ISBN 974-03-1150-4.

The objectives of this research was to study the current status behavior of using the Internet Network Services and types of usage among employees of the joint venture companies in Bangkok and to study the utility of the Internet Network Services for task performing. 400 employees of the joint venture companies with differences in sexes, ages, education and the usage of the Internet Network Services were to compare with the amount of usage and the utility derived from the Internet Network Services. Questionnaires were used as a tool to collect the data, and interview were conducted with key informants of those companies to complement the analysis. Statistical Technique used in analyzing data were Frequency, Percentage, Means, t-test, One-way Anova and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, and SPSS were used for data processing.

The results of the study are as follows : The employees has had high level of Internet knowledge, the volume of Internet use is low and the utility derived from the usage is moderate. Aside from work, other utility derived from using the Internet Network Services is at moderate as well. The results of the hypothesis testing are as follows :

1. Employees with different sex are different in using the Internet. There is no significant difference in term of the Internet use among employees with different age and education.
2. The level of knowledge was positively correlated with the utility derived from the Internet Network Services in a low level.
3. Employees with different sex, age and education derived different utility from the Internet Network Services.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Department Public Relation Student's signature.....

Field of study Development Communication Advisor's signature.....

Academic year 2001 Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ อุดมวรรณ ปิติพัฒนาโชษิต อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งให้ความกรุณาในการแนะนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวิทย์ บุญสืบ ที่ได้ช่วยตรวจสอบและชี้แนะในส่วนการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรมากยิ่งขึ้น และกรุณาเป็นประธานวิทยานิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาด้านสถิติการวิจัย และเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ คุณวาริณี ฐิติพันธุ์ดำรง และคุณสุรัตน์ ชัยเมืองมา จากสำนักบริการข้อมูลธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือจัดหาข้อมูลจำนวนบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถสุ่มตัวอย่างการวิจัยได้

ขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการอภิปรายผลการวิจัย และขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ในบริษัท โฟมเม็กซ์ เอเชีย จำกัด ทุกๆ ท่านที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณสุรเดช เจียรประเสริฐ (พี่เดช) ที่เป็นกำลังใจและคอยผลักดันให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

ขอบคุณเพื่อนๆ นิเทศศาสตร์พัฒนาการ (ภาคนอกเวลาราชการ) รุ่นที่ 6 ทุกคน โดยเฉพาะ สินณา ที่สละเวลาช่วยเหลือในการวิเคราะห์ผลการวิจัย ปิยนุช เกศรา สุเมธ ที่ให้คำแนะนำในการอภิปรายผล

เหนือสิ่งอื่นใด ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้การสนับสนุนเงินทุนในการศึกษา และให้กำลังใจ เข้าใจตลอดระยะเวลาที่ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณพี่สาวและพี่ชาย ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฐิติรัตน์ พุทธิสารชัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	11
ปัญหำนำการวิจัย.....	11
สมมติฐานการวิจัย.....	11
ขอบเขตงานวิจัย.....	12
นิยามศัพท์.....	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
ทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์.....	15
ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม.....	18
แนวคิดนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต.....	20
แนวคิดอินเทอร์เน็ต-ทฤษฎีการสื่อสาร.....	20
ทฤษฎีองค์การ.....	26
ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม.....	28
ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย..... 40
	ประชากร..... 40
	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง..... 40
	วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 41
	ตัวแปรที่ศึกษา..... 43
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 44
	การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 45
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 47
	เกณฑ์การให้คะแนน..... 47
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 50
4	ผลการวิจัย..... 51
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากร..... 52
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามตามประเทศที่ร่วมทุน.... 53
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต..... 54
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต..... 56
	ตอนที่ 5 การวิเคราะห์การได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 66
	ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ที่ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงาน..... 75
	ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 79
	ตอนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก..... 102
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 106
	สรุปผลการวิจัย..... 108
	ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเชิงสำรวจ..... 108
	ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก..... 110
	อภิปรายผล..... 112
	ข้อเสนอแนะทั่วไป..... 117
	ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป..... 119
	รายการอ้างอิง..... 121
	ภาคผนวก..... 127
	ประวัติผู้เขียน..... 136

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนใบอนุญาตลงทุนในประเทศไทยของประเทศหลักๆ 5 ประเทศในปี 2543...	10
2 แสดงสัดส่วนการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	52
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	52
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดตามสัดส่วน ประเทศที่เข้ามา ร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	53
7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	54
8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคะแนนรวมในการวัดระดับ ความรู้เกี่ยวกับ อินเทอร์เน็ต.....	55
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความหมาย และอันดับที่ ของความบ่อยครั้งในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแต่ละประเภทต่อสัปดาห์	56
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนก ตามความบ่อย ครั้งในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรวมทุกประเภทต่อสัปดาห์	59
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความหมาย และอันดับที่ ของระยะเวลาในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแต่ละประเภทในแต่ละครั้ง...	60
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนก ตามระยะเวลา ในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรวมทุกประเภทในแต่ละครั้ง...	63
13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปริมาณการใช้.....	64
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับปริมาณ การใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทต่างๆ.....	65
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความหมาย และอันดับที่ ของการได้รับประโยชน์ต่างๆ จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	67
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	75
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความหมาย และอันดับที่ ของการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ.....	76
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ..	78
19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประเภทต่างๆ ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ฎ

บทที่	หน้า
20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตโดยรวม ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง.....	80
21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปริมาณ การใช้บริการ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทต่างๆ ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน.....	81
22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปริมาณ การใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม ระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน.....	83
23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทต่างๆ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	84
24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน.....	86
25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต กับการได้รับประโยชน์จากบริการ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	87
26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการใช้ประโยชน์ต่างๆ จากบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง.....	88
27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการได้รับประโยชน์โดยรวมจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง.....	91
28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยการได้รับประโยชน์ ต่างๆ จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน	92
29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยการได้รับประโยชน์โดย รวมจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน	96
30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การได้รับประโยชน์ต่างๆ จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	97
31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การได้รับประโยชน์โดยรวมจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการ ศึกษาแตกต่างกัน.....	101

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
แบบจำลองแสดงการสื่อสารแบบ Computer-Mediated Communication.....	17
แบบจำลองส่วนประกอบของทัศนคติ.....	30
แบบจำลองการใช้สื่อสนองความพึงพอใจ.....	137



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้ามามีอิทธิพลและมีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศและเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งในการเสริมสร้างความแข็งแกร่ง ทางเศรษฐกิจ สังคมและความเป็นอยู่ของประชาชน ประเทศไทยก็ได้ให้ความสนใจการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับกับสังคมสารสนเทศ (Information Society) ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศเป็นพลังผลักดันให้ประเทศก้าวไปสู่ยุคเศรษฐกิจใหม่ ในศตวรรษที่ 21 ทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือในการแปรศักยภาพของประเทศไทยที่มีให้กลายเป็นผู้นำในภูมิภาคในด้านการค้า การผลิต การเงิน การขนส่ง การท่องเที่ยวและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และที่สำคัญยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการพัฒนาสังคมแล้ว ยังสามารถบรรเทาความเลื่อมล้ำในสังคม เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้เกิดแก่ประชาชนในประเทศอีกด้วย

การสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีการขยายตัว พัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ รวมทั้งเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนกันมากมาย ทำให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตื่นตัวและให้การส่งเสริมสนับสนุนรวมไปถึงการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาในทุกๆ ด้าน ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นทั้งแรงผลักดันให้โลกก้าวไปข้างหน้าและเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเกื้อกูลในกระบวนการของกระแสโลกาภิวัตน์และกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มสมรรถนะการผลิตสินค้าและบริการให้รวดเร็วทันต่อความต้องการของตลาด ด้วยต้นทุนการผลิตที่ต่ำ อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างเสรีดังยุคปัจจุบัน

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง การใช้อุปกรณ์เครื่องมือ ในการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Graham Taylor : 1988) หรือ หมายถึงระบบ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการสื่อสาร หรือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด เก็บ ประมวลผล ค้นคว้า และเผยแพร่ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งไมโครคอมพิวเตอร์ มินิคอมพิวเตอร์ และเวิร์คสเตชัน ในการรับ เก็บรวบรวม และบันทึกข้อมูลจากภายนอก แล้วแปลงเป็นสารสนเทศ โดยผ่าน Input Device ต่างๆ เช่น สแกนเนอร์ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล เครื่องถ่ายภาพสไลด์ดิจิทัล เป็นต้น

2. เทคโนโลยีด้านการสื่อสารคมนาคม ได้แก่ เครื่องมือเพื่อการสื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ดิจิทัล วิทยุโทรทัศน์ เครื่องโทรสาร วิทยุติดตามตัว เป็นต้น

3. เทคโนโลยีระบบสื่อสาร หมายถึงระบบการสื่อสาร หรือเครือข่ายที่เป็นส่วนเชื่อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ดิจิทัล ระบบสื่อสารเคเบิลใยแก้ว เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบแลน (LAN : Local Area Network) เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเริ่มเกิดขึ้นในปี 2534 เมื่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เป็นเกตเวย์ (Gate Way : ช่องทางการติดต่อกับอินเทอร์เน็ตโลก) อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย และเริ่มให้บริการเต็มรูปแบบผ่านสายสื่อสารชนิดเช่าถาวร (Leased line) ไปยังบริษัท UUNET Technologies สหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นบริษัทเอกชนที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เวอร์จิเนีย ในช่วงเวลาเดียวกันนั้น คณะทำงานเอ็นดับเบิลยูจี (NWG) ที่สุมศึกษาโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตภายในประเทศระหว่างหน่วยงาน 6 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เนคเทค และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก็สามารถให้บริการเต็มในรูปแบบออนไลน์แบบสมบูรณ์ได้ ในปลายปี พ.ศ. 2535 โดยใช้ชื่อเครือข่ายว่า "ไทยสาร" (Thaisarn : Thai Social/scientific Academic and Research Network) ภายใต้การดำเนินงานของคณะไทยสารซึ่งประกอบด้วยผู้แทนที่แต่งตั้งโดยอธิการบดีของทุกหน่วยงานที่เข้าร่วมเครือข่าย โดยเนคเทคทำหน้าที่จ้างบุคลากรที่ชำนาญการ มาทำการบริหารเครือข่ายทุกแห่งทั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน มีการประชุมปรึกษาหารือจัดสัมมนาและเผยแพร่ผลการดำเนินงานออกสู่มวลชนเป็นระยะๆ เป็นที่รู้จักกันในนามเครือข่ายไทยสารอินเทอร์เน็ต

หลังจากนั้นได้มีการรวมตัวของสถาบันอีกกลุ่มหนึ่ง โดยใช้ชื่อว่า ไทยเน็ต (THAINet : Thailand to the Internet) ประกอบด้วยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์) และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย โดยมี

สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ดูแลเครือข่าย กลุ่ม THAINet นี้ได้ร่วมกันพัฒนาเครือข่ายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้เป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่สมบูรณ์แบบ และร่วมกันออกค่าใช้จ่ายวงจรรีเสาสาระหว่างประเทศ ซึ่งเชื่อมต่อระหว่างจุฬาลงกรณ์ฯ กับบริษัท UUNET หลังจากทีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้พัฒนาการสื่อสารผ่านเครือข่าย ให้มีความเร็วเพิ่มมากขึ้นแล้ว ก็ได้มีการเพิ่มคู่สายที่ใช้ในระบบขึ้นอีก 1 คู่สาย ในปี พ.ศ. 2536 และขยายออกไปอีกจนถึง 20 คู่สายในปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2537 เครือข่ายไทยสารได้ขยายการให้บริการจาก 19 หน่วยงาน เป็น 27 หน่วยงาน จำนวน 34 เครือข่าย โดยเป็นสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 20 หน่วยงาน หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจอีก 7 หน่วยงาน โดยสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ในทุกรูปแบบการให้บริการ และสามารถเป็นเกตเวย์ (ช่องทางการติดต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโลก) ให้กับเครือข่ายเพิ่มขึ้น นอกเหนือไปจากที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นอยู่

ในส่วนของบริการอินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์นั้น เริ่มขึ้นเมื่อการสื่อสารแห่งประเทศไทยเปิดให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนในการดำเนินการให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่บุคคลทั่วไปในเดือนมีนาคม 2538 และจนถึงปัจจุบันผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีด้วยกันทั้งสิ้น 18 ราย ได้แก่

1. บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด
2. บริษัท เคเอสซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด
3. บริษัท ล็อกเลย์ อินโฟเมชั่น เซอร์วิส จำกัด
4. บริษัท เอเน็ต จำกัด
5. บริษัท สามารถอินโฟ (สามารถกรุ๊ป) จำกัด
6. บริษัท ไอเน็ต (ประเทศไทย) จำกัด
7. บริษัท เอเซีย อินโฟเน็ต จำกัด
8. บริษัท เคเบิล แอนด์ วายเลส เน็ตเวิร์ค (ประเทศไทย) จำกัด
9. บริษัท อี แซด เน็ต จำกัด
10. บริษัท ฟาร์อีส อินเทอร์เน็ต จำกัด
11. บริษัท ไอเดียเน็ต จำกัด
12. บริษัท จัสมินอินเทอร์เน็ต จำกัด
13. บริษัท ดาต้าลายไทย จำกัด
14. บริษัท ซี.เอส. คอมมิวนิเคชั่น จำกัด

15. บริษัท ชมะนันท์ เวิลด์เน็ต จำกัด
16. บริษัท รอยด์เน็ต จำกัด
17. บริษัท สยามโกลบอล แอ็คเซส จำกัด
18. บริษัท เวิลด์เน็ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

บริการอินเทอร์เน็ตในองค์กรเอกชน

ระบบการติดต่อสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อการสื่อสารในองค์กรมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจที่ต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว ซึ่งสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องทันเวลา ที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ ระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงาน ธุรกิจมูลค่ามหาศาลอาจได้รับความเสียหายหรืออาจประสบความสำเร็จอย่างงดงามเพียงเพราะมีความแตกต่างกันด้านความเร็วในการสื่อสาร

ในอดีตแต่ละองค์กรของหน่วยธุรกิจต่างๆ จะประกอบด้วยหน่วยงานย่อยๆ หลายๆ หน่วยงาน ซึ่งต่างก็มีหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ซึ่งถึงแม้จะทำหน้าที่ต่างกัน แต่ก็ เป็นไปในลักษณะสัมพันธ์กัน ต้องมีการประสานงานระหว่างระบบย่อยๆ และต้องมีการปรับตัวให้ เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่แวดล้อมองค์กรอีกด้วย และตัวการสำคัญที่จะช่วยในการประสาน ความสัมพันธ์ของกลุ่มต่างๆ ในองค์กรของหน่วยธุรกิจใด ก็คือ “การสื่อสาร” นั่นเอง โดยอาศัยการ สื่อสารที่เป็นลักษณะแบบสองทาง (Two-way Communication) เข้าไปมีบทบาทสำคัญต่อการ สร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจในการดำเนินงาน เชื่อมความสัมพันธ์ ประสานประโยชน์ เพื่อให้ เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน มีการตอบสนองได้ทันที และนำไปสู่การตัดสินใจที่เหมาะสมต่อไป (วรรณรัตน์ รัตนวราจค์, 2539)

จากการที่ปัจจุบันมีการขยายตัวของธุรกิจสูงมากเกิดการแข่งขันเพื่อแย่งส่วนแบ่ง ตลาด ทำให้เกิดความต้องการข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรมากขึ้น และจากการที่ขนาด ของธุรกิจที่ขยายทำให้มีความซับซ้อนในด้านการบริหารและระบบข่าวสารที่เกิดขึ้นในแต่ละระดับ มีมากขึ้นประกอบกับความต้องการข่าวสารที่แตกต่างกันในแต่ละระดับจึงทำให้องค์กรต่างๆ ต้อง หาทางเลือกเพื่อให้ธุรกิจของตนอยู่รอด และทางเลือกหนึ่งที่น่ามาใช้ตอบสนองการแข่งขันก็คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้รวมถึงการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน และคอมพิวเตอร์เองก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดวิวัฒนาการแห่งยุคเทคโนโลยี สารสนเทศและกลายเป็นหัวใจสำคัญต่อธุรกิจเพราะมีคุณสมบัติที่สามารถเก็บข้อมูลได้มาก ถูก ต้อง และรวดเร็ว สามารถทำงานซ้ำซ้อนได้ดี และประหยัดค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้อมูล

เมื่อองค์กรธุรกิจมีการแบ่งหน่วยงานตามความรับผิดชอบโดยที่หน่วยงานเหล่านั้นอยู่กระจัดกระจายใกล้กันบ้าง ห่างกันบ้าง แตกต่างกันไปโดยที่อย่างไรก็ตามหน่วยงานเหล่านี้ต่างก็มีความสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติงานกันอย่างใกล้ชิด ข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินธุรกิจของหน่วยงานหนึ่งนอกจากจะนำไปใช้ประโยชน์ภายในหน่วยงานของตนเองแล้วยังถูกนำไปใช้โดยหน่วยงานอื่นด้วย ผู้ที่ใช้ข้อมูลมีตั้งแต่เจ้าหน้าที่ระดับดำเนินการจนถึงระดับบริหาร เมื่อคอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ทำงานภายในองค์กรต่างๆ วัตถุประสงค์สิ่งแรกก็คือ การนำคอมพิวเตอร์มาช่วยงานด้านปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่แทนเครื่องคิดเลข เครื่องพิมพ์ดีด และแทนตู้เอกสาร หน้าที่การคำนวณและงานพิมพ์เป็นงานที่ยังคงทำกันเองอยู่ภายในแต่ละหน่วยงาน แต่ทว่าข้อมูลที่เก็บอยู่ภายในหน่วยบันทึกข้อมูลของคอมพิวเตอร์นั้นไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของตน หน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กรเดียวกันก็สามารถได้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้เช่นกัน โดยเหตุนี้ การสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อระบบสื่อสารข้อมูลทำให้บุคคลสามารถติดต่อกันได้ในรูปแบบ real time และระบบสื่อสารข้อมูลในปัจจุบันเป็นการสื่อสารด้วยเสียง ด้วยตัวหนังสือ ด้วยภาพ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นจุดของการติดต่อ และเมื่อกลุ่มคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อเข้าด้วยกันเพื่อสื่อสารข้อมูล เกิดเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (computer network) ซึ่งก็คือ อินเทอร์เน็ต นั่นเอง อินเทอร์เน็ต คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก เป็นกระบวนการสื่อสารข้อมูลทางสาย (on line) ระหว่างคอมพิวเตอร์ ต่างระบบและต่างชนิดร่วมกับสารเคเบิล และผู้ใช้จำนวนมาก โดยอาศัย software และเครือข่ายสื่อสารต่างๆ ในแง่วิชาการ internet protocol หมายถึง กฎเกณฑ์ที่คอยควบคุม (กระบวนการส่งข่าวสารไปมาระหว่างคอมพิวเตอร์หลายร้อยชนิดที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต) ปัจจุบันมีเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ตประมาณ 10,000 เครือข่าย

บริการอินเทอร์เน็ต

ในประเทศไทย การให้บริการอินเทอร์เน็ตถือว่ามีกรขยายตัวอย่างรวดเร็ว สืบเนื่องจากปริมาณผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ ISP (Internet Service Provider) ในปี พ.ศ. 2537 มีเพียง 2 แห่งเท่านั้น คือ บริษัท เคเอสซี คอมเมอร์เชียลอินเทอร์เน็ต จำกัด และ บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด โดยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยประมาณ 5,000 คน ในขณะนั้น จนถึงปี พ.ศ. 2544 ISP ที่เปิดให้บริการมีอยู่ถึง 18 แห่ง และมีผู้ใช้เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2543 เป็น 2,300,000 คน (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2544)

บริการหลักๆ ในอินเทอร์เน็ต มีดังต่อไปนี้ (สมนึก ศิริโต และคณะ, 2538)

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกสั้นๆ ว่า อีเมล (E-Mail) เป็นการรับส่งข้อความที่มีขั้นตอนคล้ายกับการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ แต่เป็นระบบอัตโนมัติผ่านทางคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานสามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้ใช้งานที่อยู่ภายในอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายอื่นที่เชื่อมกับอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ในการส่ง E-Mail จำเป็นต้องขอมีรหัสผ่านในการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Account) ก่อนจึงจะสามารถใช้บริการได้
2. จดหมายข่าวหรือจดหมายเวียน อินเทอร์เน็ตมีระบบบริการกระจายข่าวให้สมาชิกเมื่อมีสมาชิกรายใดรายหนึ่งส่งข่าวมาที่ศูนย์กลาง บริการนี้ได้แก่ Listserv ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของเครือข่ายบิตเน็ต ศูนย์บริการจะดูแลบัญชีรายชื่อซึ่งเก็บไว้เพียงชุดเดียว เมื่อสมาชิกต้องการส่งข่าวไปยังสมาชิกรายอื่นก็จะฝากข้อความด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ศูนย์บริการทำหน้าที่กระจายข่าว ข่าวหรือจดหมายที่ส่งออกไปอาจเป็นการสนทนาทั่วไป การซักถาม ขอความช่วยเหลือ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล เป็นต้น ในปัจจุบันมีการให้บริการข้อมูลแยกออกเป็นกลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเลือกสมัครเป็นสมาชิกได้ตามความสนใจ
3. การโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol หรือ FTP) ศูนย์คอมพิวเตอร์ในอินเทอร์เน็ตแทบทุกแห่ง จะเปิดให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมต่างๆ โดยไม่คิดมูลค่า และมักเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
4. บริการช่วยค้นหาชื่อแฟ้มและฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ตมีข้อมูลรวมกันมากมายมหาศาล เพื่ออำนวยความสะดวกช่วยในการค้นหาแฟ้มและฐานข้อมูล จึงมีโปรแกรมช่วยเหลือ เช่น Archie, Gopher หรือ WAIS เป็นต้น
5. ใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น (Telnet) ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบอื่นในที่ห่างไกล ซึ่งมีโปรแกรมหรือบริการนอกเหนือไปจากเครื่องที่ใช้อยู่ การสั่งให้โปรแกรมทำงานได้บนอีกเครื่องหนึ่งนั้นช่วยให้ใช้เครื่องได้โดยไม่ต้องทำงานประจำอยู่ที่หน้าเครื่องนั้น
6. บริการ WWW หรือ World Wide Web เป็นบริการข้อมูลแบบมัลติมีเดีย คือให้บริการได้ทั้งภาพกราฟิก เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว และยังผนวกบริการอื่นรวมไว้ในตัว เช่น การโอนย้ายแฟ้ม โกเฟออร์ และยูสเน็ต เป็นต้น

7. กลุ่มข่าว (Newsgroups) เนื่องจากมีผู้ใช้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากทั่วโลก จึงมีการจัดแบ่งกลุ่มเพื่อการแลกเปลี่ยนทรรศนะและแสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่างๆ เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายยูสเน็ต

8. สนทนาทางเครือข่าย หรือ การสนทนาออนไลน์ (On-line Conversation) การสนทนาทางเครือข่ายเป็นบริการหนึ่งในอินเทอร์เน็ตที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย โดยการพิมพ์ข้อความส่งถึงกันคล้ายกับการสนทนาทางโทรศัพท์ ข้อความที่พิมพ์ผ่านแป้นพิมพ์จะไปปรากฏบนหน้าจอของผู้สนทนา

9. ค้นหาที่อยู่ อินเทอร์เน็ตไม่มีฐานข้อมูลกลางเก็บรายชื่อผู้ใช้ทั้งหมดนี้ไว้ เทคนิคการค้นหาจึงจำเป็นต้องอาศัยโปรแกรมหรือวิธีการหลายอย่างเข้าช่วย เช่น ใช้โปรแกรม finger ในยูนิกซ์ตรวจหาหรือค้นหาจากไดเรกทอรีด้วยระบบ Whois

10. บริการสนทนาผ่านคอมพิวเตอร์พร้อมๆ กันเพื่อการสนทนาที่โต้ตอบได้ทันที (Talk หรือ Internet Relay Chat – IRC) นอกจากนั้นยังมีการสนทนาออนไลน์คล้ายกับการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยตรง ที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ตโฟน (Internet Phone) โดยผู้ใช้จะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มตามระยะเวลาที่ติดต่อ

11. เกมส์ นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังมีการบรรจุเกมส์ออนไลน์ ซึ่งสามารถจะเล่นคนเดียวหรือพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกันก็ได้ (สมชาย นำประเสริฐ, 2537)

คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

จากรายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2543 ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ พบว่าจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีทั้งสิ้นประมาณ 2.3 ล้านคน โดยมีคุณลักษณะและพฤติกรรมการใช้งานดังต่อไปนี้

คุณลักษณะของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต	
เพศ :	ชาย 51% หญิง 49% (ผู้ใช้เพศหญิงเพิ่มขึ้นจากปี 2542 ประมาณ 60%)
อายุ :	20 – 29 ปี
อาชีพ :	กำลังศึกษาอยู่ 27%และพนักงานบริษัท/องค์กร 50%
การศึกษา :	ปวส. / อนุปริญญา / ปริญญาตรี และปริญญาโท

พฤติกรรมเฉพาะของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

- ชอบศึกษาค้นคว้า ชอบลองของใหม่
- ชอบใช้ของฟรีก่อน (ขอทดลองใช้ก่อน)
- ชอบบริโภคข้อมูล – ข่าวสาร
- ตื่นตัว ใจร้อนและรีบเร่งหรือชอบความรวดเร็ว (ยิ่งใช้เว็บมาก จะมีแนวโน้มยิ่งใจร้อนมากขึ้นเรื่อยๆ)
- ชอบความกระชับ เข้าถึงสิ่งที่ต้องการได้โดยง่าย และทำความเข้าใจกับเนื้อหา หรือสิ่งที่ต้องการสื่อได้อย่างรวดเร็ว
- ชอบเสี่ยง แต่ต้องมั่นใจว่าเสี่ยงแล้วไม่เสียหาย หรือเสียหายแต่น้อย (เช่น ชอบลองซื้อสินค้าราคาต่ำกว่าก่อน)
- มีการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เปรียบเทียบวิเคราะห์อย่างละเอียดก่อนการตัดสินใจ (การตัดสินใจซื้อสินค้าหนึ่งจะขึ้นกับข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้รับ)
- ไม่ชอบความจำเจ ชอบติดตามข่าวสารหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ฉะนั้น การทำข้อมูลให้ทันสมัย ข้อมูลบนเว็บไซต์จึงเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จข้อหนึ่ง

คุณลักษณะของประชากรบนเว็บในปี 2543

- ทั่วโลก
 - ผู้ใช้ทั้งหมด : 300 ล้านราย
 - เพศ : ชาย 62%
 - สถานภาพ : ไม่มีบุตรหลาน 62%
 - รายได้ : 250,000 บาท/ปี (แนวโน้มลดลง)
 - การศึกษา : วิทยาลัย หรือสูงกว่า (57%)
- ประเทศไทย
 - ผู้ใช้ทั้งหมด : 2,300,000 ราย
 - ISP : 18 แห่ง (ที่ให้บริการธุรกิจในเชิงพาณิชย์)
 - ประเภทผู้ใช้ : 66.5% เป็นผู้ที่มิงานทำ
 - การศึกษา : 79% อยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

รูปแบบการใช้งาน	
• ชั่วโมงใช้งานโดยเฉลี่ย	: 5-9 ชม./สัปดาห์
• กิจกรรม	
- ค้นหาข้อมูล	: 85%
- ใช้อีเมล	: 91.5%
- สนใจสินค้า	: 54%
- ใช้กระดานข่าว	: 66%
- เล่นเกมส์	: 77%
- พูดคุยกัน	: 50%
- ดาวน์โหลดข้อมูล	: 89%

รูปแบบการใช้เว็บ	
ในจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมโฮมเพจของบริษัทต่างๆ 76% พบว่า	
- มองหาข้อมูลสินค้า	: 90%
- มองหาข้อมูลบริษัท	: 88%
- ต้องการได้รับส่วนลด	: 30%
- ซื้อสินค้า	: 23%
- เข้าร่วมการแข่งขัน	: 15%
10 กิจกรรมที่นิยมทำมากบนเว็บ	
1.	ค้นหาข้อมูล
2.	อ่านข่าวและกีฬา
3.	มองหาอาชีพใหม่
4.	เรียนรู้สิ่งใหม่
5.	ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์
6.	ท่องเที่ยว
7.	เข้าสังคม
8.	ทำเงิน
9.	เล่นเกม
10.	สั่งซื้อสินค้าออนไลน์

ที่มา : รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2543 ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2544

บริษัทร่วมทุน (Joint Venture)

บริษัทร่วมทุน หรือ Joint Venture หมายถึง การลงทุนร่วมกันระหว่าง 2 ฝ่ายหรือมากกว่านั้น ในทางธุรกิจหรือโครงการใดโดยเฉพาะ เมื่อสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว การร่วมทุนก็จะสิ้นสุดลง ปัจจุบันเป็นที่นิยมกันในวงการธุรกิจเพราะสามารถเพิ่มทุนและความสามารถของแต่ละฝ่ายเข้าด้วยกันทำให้ดำเนินธุรกิจขนาดใหญ่ได้ (สมิทธิ บุญลิขิต, 2538 : 39)

ตารางที่ 1

ตารางแสดงจำนวนใบอนุญาตลงทุนในประเทศไทยของประเทศไทยของประเทศไทย 5 ประเทศในปี 2543

ประเทศ	จำนวนใบอนุญาตลงทุนในไทย
ญี่ปุ่น	1,086
อเมริกา	169
อังกฤษ	224
เยอรมัน	160
ฝรั่งเศส	166

ที่มา : UNCTAD, World Investment Report 2000

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีการลงทุนในประเทศไทยมากที่สุด โดยคิดเป็นประมาณร้อยละ 60 ของประเทศอื่นๆ ทั้งหมดที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย จากรายงานนี้ระบุอีกว่าแนวโน้มการลงทุนในประเทศไทยของชาวต่างชาติจะมีอัตราที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะทำให้ความสำคัญต่อการลงทุนของประเทศต่างๆ เหล่านั้น อีกทั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นนวัตกรรมหนึ่งที่ได้รับอิทธิพลจากต่างประเทศและถูกนำมาใช้ โดยคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนั้นจึงควรศึกษาว่าพนักงานในบริษัทร่วมทุนดังกล่าว มีการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต และสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองและช่วยให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรของตนได้จริงหรือไม่

สำหรับประเทศไทยนั้นยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลจากการศึกษานี้จะช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนและกำหนดนโยบายในการใช้งานบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถ้าองค์กรในฐานะองค์ประกอบหนึ่งของสังคมมีการพัฒนาแล้ว ก็ย่อมส่งผลดีต่อการพัฒนาของประเทศโดยส่วนรวมด้วย ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรให้มีการศึกษาวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสถานภาพในปัจจุบันของปริมาณการใช้งานและประเภทหรือรูปแบบการใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในบริษัทร่วมทุน
2. เพื่อศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงาน

ปัญหานำการวิจัย

1. บริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้พนักงานใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการทำงานหรือไม่
2. พนักงานในบริษัทดังกล่าวมีการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างไร
3. พนักงานในบริษัทดังกล่าวมีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและมีการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามวัตถุประสงค์ของบริษัทหรือไม่
4. พนักงานในบริษัทดังกล่าวได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือไม่
5. ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
2. ความรู้ในเรื่องระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงานในบริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร และกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานประจำและผู้บริหารขององค์กร ที่มีอายุการทำงานไม่ต่ำกว่าช่วงการทดลองงานตามนโยบายของบริษัท เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นบุคลากรที่ผ่านการทดลองงานและได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ อีกทั้งมีความคุ้นเคยกับการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาพอสมควร และมีความเข้าใจในหลักการขององค์กรแล้ว

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2544 ถึง 31 มกราคม 2545 เป็นระยะเวลา 2 เดือน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

หมายถึง เครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่ประกอบได้ด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมากซึ่งกระจายอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก และเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่อยู่ประเภทสื่อหลายแบบ (Multi Media) คือ ประกอบด้วยภาพ เสียง และข้อความ ซึ่งจะถูกส่งผ่านทางคอมพิวเตอร์ เพื่อการสื่อสาร การค้นคว้าหาข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยไม่กำหนดเวลาและสถานที่

2. ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต

หมายถึง ความถี่ และระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละประเภทบริการ

3. บริษัทร่วมทุน (Joint Venture)

หมายถึง บริษัทที่จัดตั้งขึ้นโดยมีการร่วมทุนกันระหว่างสอง ฝ่ายหรือมากกว่านั้น ในที่นี้หมายถึงบริษัทที่มีผู้ถือหุ้นเป็นคนไทยส่วนหนึ่งและมีผู้ถือหุ้นเป็นคนต่างชาติอีกส่วนหนึ่ง

4. การได้รับประโยชน์

หมายถึง การกระทำใดๆ ที่สามารถได้ข้อมูลข่าวสาร ตอบปัญหา บอกแหล่งที่มา สื่อสารปฏิสัมพันธ์ หรืออื่นๆ ที่สามารถลดปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ที่มีได้

5. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต Internet Service Provider (ISP)

หมายถึง บริษัทที่ได้รับอนุญาตจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในการเป็นตัวแทนให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ที่มีความประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยคิดค่าบริการผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นรายชั่วโมงหรือรายเดือน

6. Internet Account

หมายถึง บัญชีที่ใช้เก็บข้อมูลประจำตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ที่ได้จากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะประกอบด้วย ชื่อและรหัสผ่านเข้าไปใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

7. Home Page

หมายถึง ข้อมูลหน้าแรกของ Web Site ซึ่งองค์กรหรือบริษัทต่างๆ ที่ได้สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อใช้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์องค์กรหรือเพื่อโฆษณาสินค้าและบริการออกไปบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

8. Web Site

หมายถึง หน้าโฆษณาและประชาสัมพันธ์ขององค์กรและธุรกิจต่างๆ บนระบบ World Wide Web

9. บริการสืบค้นข้อมูล หรือ World Wide Web

หมายถึง เครื่องมือในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นบริการล่าสุดที่นิยมใช้อย่างสูงขณะนี้ เพราะง่ายต่อการค้นหาข้อมูล ไม่ซับซ้อน มีสีสันสวยงามและยังสามารถเชื่อมโยงได้กับบริการอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ต เช่น การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์

10. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Mail หรือ E-mail

หมายถึง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการส่งข้อความโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อความระหว่างเครือข่ายของผู้ใช้คนหนึ่งถึงผู้ใช้อีกคนหนึ่ง หรือ อาจจะเป็นการส่งจากผู้ใช้คนหนึ่งไปยังกลุ่มคนก็ได้

11. การถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล หรือ File Transfer Protocol (FTP)

หมายถึง บริการขนถ่ายข้อมูลไปมาจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ไม่ว่าจะเป็นระบบปฏิบัติการ หรือมีระบบโครงสร้างเพิ่มข้อมูลที่แตกต่างกันก็ตาม สิ่งที่บรรจุในเพิ่มข้อมูลอาจเป็นข้อความหรือโปรแกรมก็ได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยคาดว่า ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าพนักงานมีรูปแบบและปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างไร และได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างไร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้งานของพนักงานให้ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุน ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication)
2. ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffision of Innovaiton)
3. นวัตกรรมอินเทอร์เน็ต
4. อินเทอร์เน็ต – ทฤษฎีการสื่อสาร
5. ทฤษฎีองค์กร (Organization Theory)
6. ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (KAP)
7. ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratification Theory)

1. ทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication : CMC)

ฮอฟแมน และโนแวกซ์ (Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak, 1995) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับภาวะการสื่อสารโดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Environment : CME) ในการสื่อสารแบบ Hypermedia ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นสภาวะการสื่อสารผ่านสภาพแวดล้อมที่เป็นตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Hypermedia Computer-Mediated Environment) บนอินเทอร์เน็ตเว็ลด์ไวด์เว็บซึ่งเป็นเครือข่ายแรกที่ใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระดับโลก สามารถให้คำนิยามอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับ Hypermedia CME ว่าเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับ

แจกจ่ายข่าวสาร ใช้เพื่อเข้าถึงข้อมูลและจัดเตรียมเนื้อหาสาระสำหรับสื่อชั้นสูง อย่างไรก็ตาม การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งใหม่ในสังคมที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (Socially Oriented) และความไม่เจาะจงในการสื่อสารแบบ CMC ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าเป็นการสื่อสารที่ไม่เจาะจงผู้รับสารหรือปราศจากอารมณ์ในการสื่อสาร (Socioemotional) ไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นกันเองไม่เร้าอารมณ์และไม่เจาะจงผู้รับสารแต่กลับเป็นการสื่อสารที่ค่อนข้างเป็นทางการและยากต่อการตีความ ผู้ร่วมสื่อสารในการสื่อสารแบบ CMC ต้องปรับสภาพตัวเองให้เข้ากับการสื่อสารมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) เป็นการสื่อสารที่ขึ้นกับข้อความเป็นหลัก (Text Base Communication) ปราศจากอารมณ์ (Socioemotional) ไม่มีความเป็นส่วนตัว (Impersonnel) ขาดอรรถาสัยไมตรี (Sociable) ขาดความเป็นกันเอง (Friendly) ขาดบริบททางสังคม ทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจและการใช้ (Cues-Filtered-Out) ตลอดจนเป็นสิ่งใหม่ (Social-Oriented) ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้การปรับตัวให้เข้าใจในสื่อและสารที่ส่งผ่านสื่อ (Task-Oriented) รวมไปถึงการขาดความนิยมและการยอมรับในสังคม (Social Presence) แต่การพัฒนาในเชิงเทคโนโลยีตลอดจนกระบวนการปรับตัวของประชากรให้เข้ากับเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดมีความตื่นตัวและในการพยายามศึกษาหาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จึงทำให้การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ได้รับความยอมรับมากยิ่งขึ้น

การใช้คอมพิวเตอร์ในระบบการสื่อสารพฤติกรรมของบุคคลเป็นการเข้าไปเกี่ยวข้องในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของชีวิตการทำงานและการตัดสินใจ การเพิ่มโอกาสใหม่ๆ ในการดำเนินชีวิต เช่น การมีเวลาว่างมากขึ้น มีทางเลือกและเวลาในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพลิดเพลินกับการทำงานมากขึ้น ประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันก็อาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านของกิจกรรมยามว่างหรืองานอดิเรก เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดข้อมูลจากเดิมที่เป็นเอกสารจำนวนมาก ส่วนผลกระทบต่อพฤติกรรมของกลุ่ม ได้แก่ การเพิ่มความต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงด้านขบวนการธรรมชาติของโครงสร้างทางสังคม เช่น การเพิ่มการสื่อสารในกลุ่มในลักษณะที่ไม่เป็นทางการให้มากขึ้น การกระจายการสื่อสารออกไปและการสามารถขยายขนาดของกลุ่มให้ใหญ่ขึ้น เป็นต้น

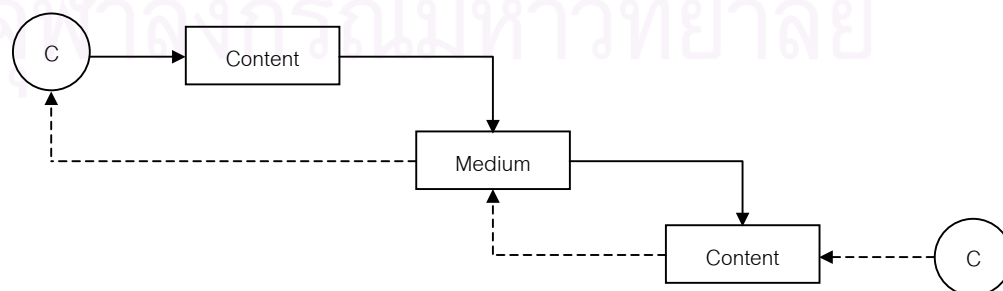
กระบวนการในการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาจากกระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication : CMC) ซึ่งเป็นการใช้ Electronic

Mail และ Computer Conferencing พร้อมๆ กัน ในเวลาเดียวกันหรือใช้อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ส่งสารจะทำการเข้ารหัสสาร (Encoding) ในรูปของข้อความ (Text) ส่งผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร โดยผ่านเครื่องถ่ายทอดสัญญาณ (Relayed) ซึ่งในยุคเริ่มแรกของการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์จะเป็นการสื่อสารกันด้วยข้อความ (Text) โดยปราศจากภาพ เสียงหรือภาพเคลื่อนไหว แต่ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์เครือข่าย ให้มีความสามารถในการสื่อสารโดยสามารถสื่อสารได้ทั้งข้อความ ภาพ เสียง แม้แต่ภาพเคลื่อนไหวและพัฒนาไปสู่ความเป็นสื่อที่มีปฏิสัมพันธ์โดยการใช้กระบวนการสื่อสารในลักษณะโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ไม่ใช่วิธีการสื่อสารที่สมบูรณ์แบบที่สามารถทดแทนการสื่อสารระหว่างบุคคลได้เพราะว่า CMC ต้องใช้เวลาในการสื่อสารที่นานกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อจะให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ ดังนั้น เมื่อมีความต้องการสื่อสารในเวลาอันจำกัด CMC มักจะทำให้การสื่อสารไม่เป็นไปตามจุดมุ่งหมาย แต่ถ้าเวลาไม่ใช่สาระสำคัญในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ก็ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

อินเทอร์เน็ตนับว่าเป็นช่องทางสำหรับสารที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้น รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ลักษณะนี้เรียกว่า Machine Inter-activity ในกรณีนี้ ตัวสื่อจะเป็นเพียงท่อส่งสาร (Conduit) ที่เชื่อมระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร คุณลักษณะของสื่อประเภทนี้เป็นสื่อที่ถูกจำกัดรูปแบบในการสื่อสาร เช่น การสื่อสารทางคอมพิวเตอร์จะขาดอวัจภาษาไม่สามารถมองเห็นสีหน้าหรือได้ยินนาเสียงของผู้ร่วมสื่อสาร ดังแบบจำลองต่อไปนี้

แบบจำลองแสดงการสื่อสารแบบ Computer-Mediated Communication



Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak (1995)

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายข้อมูลข่าวสารระดับโลก ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถท่องไปในโลกของข้อมูลข่าวสารจากแหล่งหนึ่งและสามารถเชื่อมต่อไปยังแหล่งอื่นๆ ได้อย่างไม่จำกัดแหล่งข้อมูล ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากสื่อประเภทอื่นๆ อีกประการหนึ่งนอกเหนือจากความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์

ในปัจจุบัน เครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นทั้งอุปกรณ์ในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตไม่เป็นการนำเสนออย่างตรงไปตรงมา (Non-linear Text) อย่างรูปแบบการนำเสนอของนิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งเรามักจะอ่านจากบนลงล่าง จากหน้าแรกไปหน้าสุดท้าย แต่อินเทอร์เน็ตสามารถค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่มีอยู่ในเอกสารที่เกี่ยวข้องได้โดยไม่จำกัดรูปแบบ ข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตที่เป็น Multimedia จะช่วยสร้างบรรยากาศในการรวมตัวกันขององค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ เสียงจากวิทยุ ภาพจากโทรทัศน์ ข้อความจากนิตยสารและหนังสือพิมพ์ ภาพจากคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเลือกเดินทางเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆ (Link) ตามความต้องการ หรือเปิดดูข้อมูลข่าวสารต่างๆ (Search) ตามความสนใจ แต่ในขณะเดียวกัน การแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตก็มีข้อจำกัดปัญหาอุปสรรค (Noise) คือ ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มากมายในอินเทอร์เน็ตขาดผู้กรองสาร ทำให้ผู้แสวงหาข้อมูลข่าวสารไม่สามารถเลือกเปิดรับข่าวสารที่ตนต้องการอย่างแท้จริงได้ นอกจากนั้น ความคับคั่งของข้อมูลข่าวสารเป็นเหตุให้สื่อได้รับความสนใจน้อยลง จนทำให้มีการกำหนดประสิทธิภาพความสนใจท่ามกลางแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป ความจำเป็น

การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่า การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ซึ่งในขณะนี้ อยู่ในรูปบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้พนักงานได้รับประโยชน์จากการใช้งานหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด

2. ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation)

โรเจอร์ และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971) ให้คำนิยามการเปลี่ยนแปลงทางใดๆ ก็ตามหมายถึง กระบวนการ ที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในโครงสร้างและหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อาจจะเป็นการก่อตั้งหน่วยงานและนำเครื่องมือที่ประดิษฐ์ขึ้นมาใหม่เข้ามาใช้ (ปทุมพร ศิริวิกรมานนท์, 2532)

ทั้งนี้การเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of Innovation) นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความคิดใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่ๆ การประดิษฐ์คิดค้นการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งคำว่า “ใหม่” ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงนวัตกรรมยังมิได้ปรากฏที่ใดมาก่อน หากแต่เป็นนวัตกรรมที่บางคนอาจเคยได้ยินมาก่อน แต่ยังไม่เกิดทัศนคติชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น หรือยังไม่เคยยอมรับ

การเผยแพร่ นวัตกรรมทุกชนิดมีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ประการคือ

1. ต้องมีนวัตกรรม (Innovation)
2. ถูกถ่ายทอดผ่านช่องทาง (Channel)
3. ในระยะเวลาหนึ่ง (Overtime)
4. ไปยังสมาชิกภายในสังคม (Social System)

ซึ่งเปรียบได้กับแบบจำลองทางการสื่อสารของ David K. Berlo (S-M-C-R-E)

แนวความคิดการสื่อสารงานนวัตกรรม (เสถียร เขยประทับ, 2525) ซึ่งว่ากระบวนการของการเปลี่ยนแปลงมี 3 ขั้นตอนด้วยกันคือ

1. การประดิษฐ์ คือ กระบวนการที่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่ ถูกประดิษฐ์ หรือพัฒนาขึ้นมา เช่น การประดิษฐ์เทคโนโลยีดิจิทัลจากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารใหม่
2. การเผยแพร่ คือ กระบวนการที่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือวิธีการใหม่ถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกสังคมหรือหน่วยงานในสังคม เช่น การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในองค์กรธุรกิจ
3. ผล คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบสังคมหรือหน่วยงานหรือองค์กรในสังคมมีการยอมรับหรือปฏิเสธ เช่น การที่องค์กรธุรกิจเอกชนยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นวิธีหนึ่งในการสื่อสารระหว่างองค์กร

Rogers ยังกล่าวถึงการยอมรับ (Adoption) ว่าหมายถึงการตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิธีที่ดีที่สุดและมีประโยชน์มากกว่า

การนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในบริษัทร่วมทุนนั้น ถือเป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ที่ต้องการการเผยแพร่และการยอมรับจากพนักงานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาค้นคว้านี้จะทำให้ทราบว่าพนักงานยอมรับนวัตกรรมนี้โดยมีการใช้นวัตกรรมนี้มากน้อยเพียงใด

3. นวัตกรรมอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นระบบการสื่อสารข้อมูลที่มีการเติบโตเร็วที่สุดในประวัติศาสตร์ของมนุษย์ เร็วยิ่งกว่าการแพร่หลายของการเขียน การพิมพ์ ความนิยมในการใช้โทรศัพท์ โทรทัศน์ หรือแม้แต่เครื่องโทรสาร อินเทอร์เน็ตไม่ได้เติบโตด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อมากขึ้น และจำนวนผู้คนที่ใช้งานเท่านั้น แต่ที่ยิ่งใหญ่ไปกว่านั้นคือการเพิ่มจำนวนของบริการฐานข้อมูล และเอกสารต่างๆ จำนวนมากมายมหาศาล นับเป็นแหล่งข่าวสารที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์เท่าที่เคยมีมา การท่องเที่ยวไปในโลกอินเทอร์เน็ตนั้นอยู่ที่หน้าจอ “read me” ไม่ได้ไปไหน แต่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ได้ทั่วโลกและกระทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว

อินเทอร์เน็ตได้ทำให้สังคมโลกเหมือนคนอยู่ในหมู่บ้านเดียวกันที่สามารถติดต่อ และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังสามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงกัน ค้นหาข้อมูลข่าวสารในห้องสมุดที่อยู่ห่างไกลและยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้ทั้งข้อความ ภาพและเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต “โลกของวันพรุ่งนี้ คือ การอยู่ร่วมกันที่เป็นลักษณะเฉพาะกลุ่มที่มีความคิดเห็นตรงกันมากกว่าที่จะเป็นการอยู่ร่วมกันตามถิ่นฐานที่อาศัยอยู่ เป็นสังคมใหม่ที่เกิดขึ้นในโลกอินเทอร์เน็ต” (ศรีศักดิ์ จามรรมาน และคณะ, 2537)

4. อินเทอร์เน็ต – ทฤษฎีการสื่อสาร

อินเทอร์เน็ตเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เกิดจากการปฏิวัติทางโทรคมนาคม ที่ทำให้การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ เอเมอรี, อุลท์ และ จี (Emery, Ault and Agee, 1967) กล่าวว่า “มนุษย์เรายังมีความต้องการขั้นพื้นฐานอีกอย่างหนึ่งที่นอกเหนือไปจากความต้องการทางร่างกายในเรื่องอาหารและที่อยู่อาศัยนั่นก็คือความต้องการที่จะสื่อสารกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ความจำเป็นในด้านการสื่อสารเป็นความจำเป็นพื้นฐาน เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด” และการสื่อสารก่อให้เกิดการประสานสามัคคี (Concerted) ความร่วมมือกัน และความเข้าใจกันในเป้าหมายบางอย่าง ทั้งนี้เพราะการสื่อสารของมนุษย์ คือการกระทำเพื่อการแบ่งปันข่าวสาร (An Act of Sharing) (Cherry, 1978) ได้เปลี่ยนเป็นการสื่อสารที่แบ่งปันข่าวสารที่มาอยู่ร่วมกันเชื่อมต่อกันเป็นโครงสร้างทำให้ระยะทางจากสภาพภูมิศาสตร์ที่เป็นจริงกับการสื่อสารเป็นการสื่อสารที่ไร้ระยะทางและเวลา (Space and Time) ในการรับส่งข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อเส้นทางการสื่อสาร (Communication traffic) ทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารครอบครัว (Family Communication) การสื่อสารด้านธุรกิจ (Business Communication) และอื่นๆ (Brunn and Lainbach, 1991)

การส่งข้อมูลข่าวสารบนระบบเครือข่ายดิจิทัลโดยมีการเคลื่อนไหวที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพ เสียงมารวมกันเป็นองค์ประกอบใหม่ เป็นลักษณะสื่อผสมที่ต้องคำนึงถึงความ เป็นจริงที่เห็นเป็นรูปจากภาพบนจอกับความเป็นจริงที่ได้จากการมองเห็นในการสื่อสาร (Otte, 1994)

เมื่อก้าวถึงทฤษฎีการสื่อสารนั้น มีสิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ สื่อและประสิทธิผลของ สื่อ การเปิดรับสาร และรวมถึงการยอมรับนวัตกรรม

4.1 สื่อและประสิทธิผลของสื่อ

ในระบบการสื่อสาร สื่อหรือช่องสาร (Media or Channel) คือส่วนสำคัญของการ สื่อสารที่จะเป็นสื่อหรือสื่อนำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้เกิดความเข้าใจชัดเจนถูกต้อง การสื่อสารทุกรูปแบบต้องอาศัยสื่อที่เหมาะสม และการเลือกใช้สื่อแต่ละชนิดก็ต้องคำนึงถึง ประเภทของผู้รับสาร (Type of Audience) ลักษณะของสาร (Message) การยอมรับของผู้รับสาร (Recipient's stage in adoption process) เพราะเป็นปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิผลของสื่อแต่ละชนิด แตกต่างกันไป

สื่อในอนาคตเปลี่ยนเป็นสื่อดิจิทัล (Digital Media) ซึ่งเป็นระบบที่ส่งออกในรูปแบบ สัญญาณ 0 หรือ 1 เป็นระบบความเร็ว และสามารถแยกเสียงสัญญาณรบกวนได้ต่างจากระบบอนาล็อก (Analog) ที่มีลักษณะเป็นความถี่ของคลื่นและไม่สามารถแยกสัญญาณรบกวน ระบบดิจิทัลทำให้การสื่อสารส่งไปด้วยความเร็วสะดวกสบาย และให้เกิดความจริงแบบ “Virtual Reality” คือ สื่อทำให้เสมือนเป็นการอยู่ใกล้กันแต่ในความเป็นจริงอยู่ห่างไกลกัน เช่น ในกรณีการประชุมแบบวีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ (Video Conference) หรือการศึกษาทางไกล (Distance Education) นั่นคือ สื่อดิจิทัลนำไปสู่วิถีชีวิตแบบดิจิทัล และความเป็นดิจิทัล (Negroponte, 1995)

กล่าวได้ว่าการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยมีคอมพิวเตอร์ เป็นสื่อหรือช่องสารเช่นเดียวกับวิทยุหรือโทรทัศน์ โดยมีตัวพาหะหรือตัวนำสาร คือ เคเบิลใยแก้วหรือคลื่นวิทยุในอดีตทำให้เกิดระบบการสื่อสารที่กล่าวถึง ในกรณีที่ว่าคอมพิวเตอร์ คือ ช่องสาร อะไร คือ ข่าวสาร คงไม่ใช่รูปแบบการสื่อสารแบบเข้ารหัสและถอดรหัสแต่เพียงอย่างเดียว แต่ผู้ส่งสารคงต้องอาศัยองค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นจากเดิม เพราะข่าวสารเป็นจำนวนมากที่เกิดจากการเชื่อมต่อระบบส่งถึงผู้รับสารในงานบริการของระบบอาจเป็นรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล สื่อมวลชน ที่เป็นสัญญาณ

อิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากความสามารถทางโทรคมนาคม อิเล็กทรอนิกส์กับคอมพิวเตอร์ จะเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในด้านความเร็วและในการรับส่งข่าวสาร

การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารระหว่างบุคคล “บริการ talk” และอีกหลายงานบริการ เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารในรูปการสื่อสารที่ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเปลี่ยนแปลงไป คุณลักษณะหรือผลการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นไปด้วยความเร็วและไม่จำกัดสถานที่

4.2 การเปิดรับข่าวสาร

ข่าวสารเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ และมนุษย์จำเป็นต้องแลกเปลี่ยนข่าวสารความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม และการรับสารที่ต่างกันย่อมนำมาซึ่งองค์ความรู้ที่ต่างกัน ดังที่ อัทคิน และวอลเลซ (Atkin and Wallack, 1990) กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกลมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมและเป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรามี 3 ชั้น ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งต่างๆ ของสารแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ที่มีอยู่ด้วยกันหลายแห่ง โดยทั่วไปแล้ว ผู้รับสารมักจะเลือกเปิดรับข่าวสารที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความเชื่อ ทักษะคติและความสนใจของตน โดยมักจะเลือกรับสิ่งที่สนับสนุนความคิดเดิมของตนเองอยู่เสมอ

2. การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) เป็นกระบวนการกลั่นกรองขั้นต่อมา เมื่อบุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารจะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความหมาย ความเข้าใจของตนเอง หรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ตามความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง ตามแรงจูงใจ ตามสภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ เป็นต้น

3. กระบวนการเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะสารที่มีเนื้อหาส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทักษะคติ ของตนเอง การเลือกจดจำนี้เปรียบเสมือนเครื่องกรองน้ำชั้นสุดท้าย ที่มีผลต่อการส่งสารไปยังผู้รับสาร ในบางครั้งก็จะลืมเนื้อหาข่าวสารในส่วนที่ไม่ตรงกับความสนใจของตนเอง

4.3 การยอมรับนวัตกรรม (Adoption of Innovation)

อินเทอร์เน็ต เป็นนวัตกรรมที่เป็นรูปแบบการเปลี่ยนแปลงสังคมทางการสื่อสาร เป็นการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก (Contact Change) เป็นลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และตั้งใจมีการวางแผน (Direct Contact Change) อินเทอร์เน็ต เป็นนวัตกรรมที่เป็นสิ่งประดิษฐ์ ที่สอดคล้องกับยุคของการเปลี่ยนแปลงของสังคมเป็นไปตามคลื่นลูกที่สามของ ทอฟเฟล (Toffler, 1981) คือ คอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าทางการสื่อสารในการรับส่งข้อมูล

นวัตกรรมจะมีคุณลักษณะที่มีผลต่อการยอมรับ 5 ประการ คือ

1. ความได้เปรียบเชิงเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมดีกว่ามีประโยชน์มากกว่าความคิดเก่า สิ่งเก่า หรือวิธีปฏิบัติเก่า
2. ความเข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้ (Compatibility) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นไปด้วยกันได้ หรือเข้ากันได้กับค่านิยม ประสพการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของผู้รับ
3. ความยุ่งยากและสลับซับซ้อน (Complexity) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรม รู้สึกว่านวัตกรรมนั้นยากแก่การเข้าใจ และนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างสามารถเข้าใจกันได้ทันที บางอย่างก็ยุ่งยากสลับซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจและต้องใช้เวลาอันนานจึงจะยอมรับนวัตกรรม
4. สามารถนำไปทดลองใช้ได้ (Triability) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรม สามารถนำนวัตกรรมนั้นไปทดลองปฏิบัติ หรือทดลองใช้ได้
5. สามารถสังเกตได้ (Observability) หมายถึง การที่ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ ยิ่งสมาชิกในองค์กรสามารถมองเห็นผลของนวัตกรรมได้ง่ายเพียงใด นวัตกรรมก็จะสามารถถูกยอมรับได้ง่ายขึ้น

โรเจอร์ (Rogers, 1983) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมว่า สามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นความรู้ (Knowledge) ในขั้นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล (หรือหน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) ทราบว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้น และมีความเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นสามารถทำหน้าที่อะไรบ้าง

2. ขั้นจูงใจหรือโน้มน้าวใจ (Persuasion) ในขั้นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล (หรือหน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) สร้างทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบต่อนวัตกรรมนั้น
3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision) ในขั้นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล (หรือหน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) กระทำกิจกรรมต่างๆ ที่จะนำไปสู่การเลือกที่จะรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม
4. ขั้นการลงนำไปปฏิบัติ (Implementation) ในขั้นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล (หรือหน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) นำนวัตกรรมนั้นไปใช้หรือปฏิบัติ
5. ขั้นการยืนยัน (Confirmation) ในขั้นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล (หรือหน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) แสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว แต่บุคคลอาจเปลี่ยนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว ถ้าหากว่าได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมทั้ง 5 ขั้นตอนนี้ เมื่อมาพิจารณาถึงกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมขององค์กร ปรากฏว่าองค์กรจะข้ามขั้นตอนในสองขั้นตอนแรก มาสู่การตัดสินใจในขั้นตอนที่ 3 และขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 เลย ในกรณีนี้ องค์กรมีการตัดสินใจโดยอำนาจหน้าที่ (Authority Innovation-Decisions) กล่าวคือ เป็นการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมที่มีขึ้นโดยบุคคลผู้มีอำนาจสถานะหรือผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการในระบบขององค์กรนั้น ซึ่งการตัดสินใจลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมได้รวดเร็วกว่า

ประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรมมีด้วยกัน 5 ประเภท

กลุ่มที่ 1 เรียกว่า “กลุ่มล้ำสมัย” เป็นผู้มีลักษณะชอบเสี่ยงและชอบลองของใหม่ๆ (Deviant) พร้อมทั้งยอมรับความเสียหายหรืออันตรายที่อาจจะเกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่นั้น เป็นกลุ่มผู้บริโภครที่พอใจจะมีชีวิตความเป็นอยู่ในชุมชนเมืองมากกว่าชุมชนชนบท

กลุ่มที่ 2 เรียกว่า “กลุ่มนำสมัย” เป็นบุคคลที่เป็นที่เคารพนับถือ มีหน้ามีตาในสังคมที่ตนสังกัด และมักจะเป็นผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ให้กับผู้อื่นที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น เป็นบุคคลที่พร้อมจะยอมรับความคิดใหม่ๆ หลังจากที่ได้ทำการพิจารณาพิเคราะห์อย่างรอบคอบแล้ว

กลุ่มที่ 3 เรียกว่า “กลุ่มทันสมัย” เป็นผู้บริโภครที่ค่อนข้างจะพิถีพิถันในกระบวนการตัดสินใจ มักจะพอใจที่ได้มีโอกาสใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ก่อนผู้บริโภครคนอื่นโดยทั่วไป แต่ไม่ค่อยหรือไม่เคยเป็นผู้นำในเรื่องนี้

กลุ่มที่ 4 เรียกว่า “กลุ่มตามสมัย” เป็นผู้บริโภครุ่นที่ช่างสงสัย ไม่พร้อมที่จะรับนวัตกรรมจนกว่าผู้บริโภครุ่นอื่นได้ลองใช้ไปแล้ว เพื่อใช้เป็นเครื่องพิสูจน์และยืนยันว่าสิ่งประดิษฐ์ใหม่นั้นมีคุณค่าเป็นของดีจริง

กลุ่มที่ 5 เรียกว่า “กลุ่มล้าสมัย” เป็นผู้บริโภครุ่นที่มีลักษณะ “อนุรักษ์นิยม” (Conservative) และจารีตนิยม มีความสงสัยต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ชอบพบปะสังสรรค์เฉพาะกลุ่มคนที่มีลักษณะจารีตนิยมอย่างเดียวกับตน เป็นผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมก็ต่อเมื่อสิ่งใหม่นั้นได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งวัดความเป็นจารีตนิยมของบุคคลเสียแล้ว

กล่าวคือ การยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของพนักงานในบริษัทร่วมทุน หมายถึง การตัดสินใจนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิธีที่ดีกว่า (วิเศษศักดิ์ประทุมรัตน์, 2538) ดังนั้น การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานจึงศึกษาจากองค์ประกอบดังนี้ คือ

1. ตัวบุคคล การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นไปตามนโยบายของบริษัท และสามารถใช้ในการพัฒนาตนเองตามสาขาวิชาชีพ
2. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลให้มีทัศนคติที่ดีและยอมรับได้อย่างกว้างขวางและนำมาใช้ในสังคมมากขึ้น เป็นความพร้อมในการยอมรับนวัตกรรมและจะมีการใช้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อนวัตกรรมนั้นมีราคาถูกไปแรงแรงที่เป็นอย่าง
3. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยอมรับอย่างแพร่หลายรวดเร็ว เมื่อบุคคลได้ประจักษ์ถึงคุณประโยชน์ของสิ่งนั้นเสียก่อน นั่นคือการมองออกเป็นรูปธรรมถึงประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นประโยชน์เชิงเทียบที่ทำให้ตนเองเหนือผู้อื่น และเห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะๆ ไปอย่างต่อเนื่อง
4. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตควรศึกษาพฤติกรรมของคนในสังคมว่าต้องการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่หรือไม่ มีความพร้อมในการนำมาใช้ปฏิบัติ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เป็นการต้องการขั้นพื้นฐานของสังคมในที่สุด

5. ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory)

เป็นแนวความคิดของ สก็อต และเทอเรนซ์ (Scott and Terrance, 1976) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์รอย่างมีแบบแผนเพื่อสนองตอบกับการแก้ปัญหาความเสื่อมถอยและล่มสลายขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะต้องดำเนินอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยทฤษฎีนี้มีสมมติฐานว่า “หากปล่อยให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงโดยธรรมชาติตามสภาพสิ่งแวดล้อมโดยไม่มีการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดแล้ว องค์กรย่อมเสื่อมถอยล่มสลายไปในที่สุด ดังนั้น ลักษณะโครงสร้างขององค์กร หรือวิธีในการจัดองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม และเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมดังกล่าว

“ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การของมนุษย์” (Theories of Human Organization) ซึ่งกล่าวถึงส่วนประกอบขององค์กรที่ส่งผลให้เกิดกิจกรรมการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร มีดังต่อไปนี้

1. การตัดสินใจ

ถือเป็นสิ่งสำคัญมากขององค์กรเพราะองค์กรนั้นประกอบด้วยคนและงาน คนจะต้องบริหารองค์กร ต้องทำงานขององค์กรและอุทิศความรู้ความสามารถ เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโตต่อไปหากองค์กรมีการนำเอานวัตกรรม เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้ ฝ่ายบริหารจำเป็นจะต้องมีเทคนิคในการตัดสินใจ ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้เพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

2. ความเจริญและการพัฒนา

คนและองค์กรจำเป็นจะต้องเจริญก้าวหน้าไปพร้อมๆ กัน การที่คนจะพัฒนาได้มากน้อยเพียงใด นอกจากจะขึ้นอยู่กับตัวบุคคลเองแล้วองค์กรก็มีส่วนสำคัญอย่างมากในการจัดให้มีโครงการอบรม มีการสอนงาน ตลอดจนสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้และเทคนิคใหม่ๆ ในการทำงาน ตลอดจนสามารถใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

องค์กรแต่ละแห่งมักได้ชื่อว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านใดด้านหนึ่ง ตามลักษณะของงานหรือบริการที่องค์กรนั้นจัดขึ้น ลักษณะของความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนี้เป็นส่วนที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ปฏิบัติงานที่เชี่ยวชาญเหล่านี้จะต้องรู้ว่าเขาต้องทำอะไร และมีความต้องการที่จะทำโดยจะต้องมีทัศนคติ ความรู้ สึกที่ดีต่องานที่ทำ มีความคิดสร้างสรรค์และความเชื่อมั่นโดยอาศัยการฝึกอบรมช่วย

4. เทคโนโลยี

อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเพื่อที่จะผลิตสินค้าหรือบริการที่ต้นทุนต่ำ คุณภาพดี ความรู้ด้านเทคโนโลยีทำให้องค์กรอยู่ในฐานะที่จะแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะตื่นตัวพร้อมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้งานในองค์กรเพิ่มเติม

5. สภาพแวดล้อม

องค์กรเกิดขึ้นและดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมจึงมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์กร สภาพแวดล้อมเหล่านี้ได้แก่ สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และธรรมชาติ การดำเนินงานขององค์กรจะเกิดขึ้นและมีผลอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้ด้วย

การที่องค์กรหรือหน่วยงานนำเอานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ นั่นอาจมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป แต่ปัจจัยความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรนั้น ผู้บริหารสูงสุดจะต้องให้ความสำคัญและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีไปใช้ในงานอย่างจริงจัง ไม่นั้นจะเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าไม่เกิดประโยชน์ แรงผลักดันจากผู้บริหารจะเป็นผลที่นำไปสู่การใช้งานอย่างจริงจังมากขึ้น หากไม่มีแรงผลักดันนี้แล้ว ถึงแม้จะมีการจัดสอนหรืออบรมพนักงานให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีแต่พนักงานก็จะไม่เกิดความกระตือรือร้นที่จะนำไปใช้งาน แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนก็จะพยายามฝึกฝนและนำไปใช้งานได้

นอกจากนี้ผู้บริหารยังจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ พอสมควร เพื่อจะได้ทราบว่าสิ่งใดที่จะช่วยให้การทำงานหรือการบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือ จะต้องมีการผลักดันอย่างจริงจังจากผู้บริหารในระดับสูง การลงทุนจึงจะเกิดผลคุ้มค่า

6. ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP)

โรเจอร์ (Rogers, 1978) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดหรือข่าวสารที่ถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสารด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร โดยผลของการสื่อสารนั้นจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้รับสาร 3 ประการ คือ

1. ความรู้ของผู้รับสาร (Knowledge)
2. ทักษะของผู้รับสาร (Attitude)
3. พฤติกรรมของผู้รับสาร (Practice)

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

การรับรู้ทางการสื่อสาร และการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เกือบจะเป็นไปไม่ได้เลยที่จะกล่าวถึงการสื่อสารโดยไม่กล่าวถึงการเรียนรู้ (Hadley, 1975) การสื่อสารเป็นผลมาจากกระบวนการของการเรียนรู้ และการเรียนรู้ที่เป็นผลอย่างหนึ่งของการสื่อสารนักสังคมศาสตร์หลายท่านได้เน้นถึงหลักของการเรียนรู้บางประการ ได้แก่

1. บุคคลจะมีความสามารถในการเรียนรู้แตกต่างกัน เป็นต้นว่า หนุ่มสาวจะเรียนรู้ได้เร็วและง่ายกว่าคนแก่
2. การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองทางอารมณ์
3. การแสดงให้เห็นว่าควรทำอย่างไรดีว่าการบอกเฉยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่ซับซ้อน
- 4.ทัศนคติที่ผู้รับมีต่อผู้ส่งสาร จะมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อสารนั้นด้วย
5. ความจำมีความสัมพันธ์กับความใหม่สด การให้ซ้ำซ้ำๆ กันก่อให้เกิดการจดจำ
6. การมีส่วนร่วมทำให้เกิดการเรียนรู้ คนเราจะเรียนรู้ได้ดีเมื่อมีการทดลองทำ
7. การนำเสนอด้วยวิธีแปลกใหม่ที่เป็นการกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองทางอารมณ์สูงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้มากกว่าการนำเสนอด้วยวิธีธรรมดา

บลูม (Bloom, 1971) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับความสามารถที่เกิดจากการเรียนรู้ว่ามีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ทำให้ทราบถึงความสามารถในการจำและระลึกถึงเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่เคยพบมาแล้ว แบ่งเป็น
 - 1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ
 - 1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
 - 1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิดและโครงสร้าง
2. ความเข้าใจ (Comprehensive) ทำให้ทราบถึงความสามารถในการใช้สติปัญญาและทักษะเบื้องต้น แบ่งเป็น

- 2.1 การแปลความหมาย คือ แปลจากแบบหนึ่งไปสู่อีกแบบหนึ่งโดยรักษาความหมายให้ถูกต้อง
- 2.2 การตีความหมาย หรือขยายจากเนื้อหาเดิมด้วยการสร้างขึ้นในรูปแบบใหม่
3. การนำไปใช้ (Application)
4. การวิเคราะห์ (Analysis)
5. การสังเคราะห์ (Synthesis)
6. การประเมินค่า (Evaluation)

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ “ทัศนคติ” ไว้หลากหลายเป็นต้นว่า

คีเซอร์, คอลลินส์ และ มิลเลอร์ (Kiesler, Collins and Miller, 1969) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกอย่างแรงกล้าในด้านบวกหรือลบ หรือต่อต้านสิ่งหนึ่งที่อยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของสัญลักษณ์ตัวบุคคล คำพูด หรือแนวความคิด

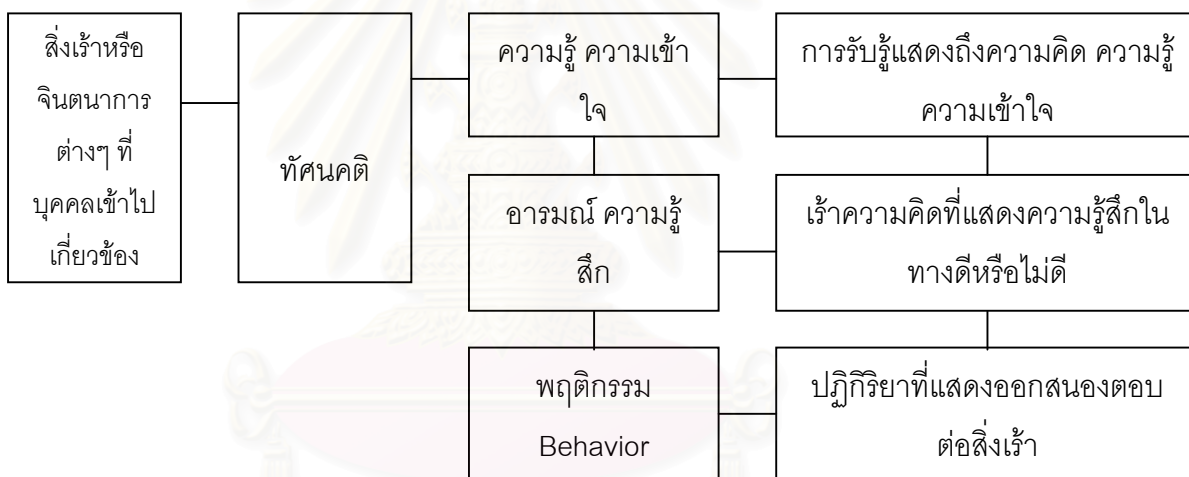
เจเลียว บุรีภักดี (2517) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด ทัศนคติที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ เกิดจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ทั้งสิ้น ดังนั้นจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามประสบการณ์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น แต่กระบวนการเปลี่ยนแปลงอาจเร็วหรือช้า ขึ้นกับทัศนคติหรือประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับ

นิพนธ์ คันธเสวี (2511) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชี้บอกของการแสดงออกของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หรือต่อสถานการณ์ ทัศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิกริยาโต้ตอบต่อสิ่งต่างๆ ดังกล่าว หากบุคคลจะทำหรือแสดงออกอะไรสักอย่างหนึ่งออกมาต่อสิ่งใดของบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งในความสัมพันธ์ทางสังคม

แคทซ์ และสก๊อตแลนด์ (Katz and Scotland, 1958) ได้แยกองค์ประกอบของทัศนคติเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความคิด หรือความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ได้แก่ ความคิดซึ่งเป็นส่วนประกอบของมนุษย์ในการคิด ซึ่งความคิดนี้อาจอยู่ในรูปใดรูปหนึ่งแตกต่างกันออกไป
2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง หากบุคคลมีความรู้สึกทางดีหรือไม่ดีก็จะแสดงออกขณะคิดถึงสิ่งนั้นออกมาในลักษณะที่ต่างกัน
3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ซึ่งมีแนวโน้มเน้นไปในทางกระทำ หรือพฤติกรรมในลักษณะที่ว่าเมื่อมีสิ่งเร้าก็จะเกิดปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น เช่น เมื่อบุคคลมีความรู้สึกในด้านบวก พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะเป็นไปในทางที่ดี

แบบจำลองส่วนประกอบของทัศนคติ



ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ แหล่งทัศนคติที่สำคัญประการหนึ่ง ได้แก่ ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) คือ เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

แมคไควร์ (Mcquire, 1969) ได้อธิบายขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

1. การใส่ใจ
2. ความเข้าใจ
3. การยอมรับ

4. การเก็บเอาไว้

5. การกระทำ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมใดๆ ของคนเรา ส่วนใหญ่จะเป็นการแสดงออกของบุคคลผู้หนึ่งที่มีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติของตนเอง การที่บุคคลมีพฤติกรรมต่างกันก็เนื่องจากมีความรู้ และทัศนคติที่ต่างกัน ซึ่งความแตกต่างของความรู้และทัศนคติเกิดจากความแตกต่างในเรื่องการเปิดรับสื่อ การแปลความหมายของสารที่ได้รับ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดประสบการณ์สิ่งสมที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในที่สุด

โรเจอร์ (Rogers, 1978) ได้กล่าวว่า เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ก็เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ และความรู้ความเข้าใจนี้จะทำให้เกิดทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้นและขั้นสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้นๆ ตามมา

ช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ

โรเจอร์ (Rogers, 1971) เรียกว่า ช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ หรือ KAP-Gap และได้อธิบายว่า ทัศนคติกับพฤติกรรมของบุคคลนั้นไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กันต่อเนื่องเสมอไป กล่าวคือ เมื่อการสื่อสารก่อให้เกิดความรู้และทัศนคติในทางบวกต่อสิ่งใดแล้ว แต่ในขั้นการยอมรับปฏิบัติอาจมีผลในทางตรงกันข้ามได้ แม้ว่าโดยส่วนใหญ่บุคคลจะมีความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติตามทัศนคติของตนก็ตาม นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความรู้ มีทัศนคติ และพฤติกรรม อาจไม่เกิดอย่างสอดคล้องกัน หรือสัมพันธ์กันในทุกระณีสเสมอไป

ในการปิดช่องว่างดังกล่าวนี้ Rogers ได้เสนอทางแก้ไข 4 ประการ คือ

1. ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ให้มากขึ้น และชัดเจนขึ้น
2. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติอย่างใกล้ชิด
3. หารางวัลแก่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรม หรือปฏิบัติตามเพื่อเป็นแรงจูงใจแก่ผู้อื่นที่ยังไม่ปฏิบัติ
4. โน้มน้าวโดยให้สื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ผู้นำความคิด ในการเข้าไปติดต่อกับสมาชิก หรือกลุ่มเพื่อนฝูงให้เกิดการยอมรับปฏิบัติอีกต่อหนึ่ง

การสำรวจครั้งนี้จะทำให้ทราบว่า พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร

7. ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratification Theory)

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ เป็นการศึกษาในมุมมองของผู้รับข่าวสารในแง่ที่ว่าผู้รับสารต้องการสารประเภทใด จากสื่อใด และสารเหล่านั้นตอบสนองต่อความต้องการของตนอย่างไร การศึกษาในแนวทฤษฎีนี้จึงเน้นที่ความต้องการ และสาเหตุของความต้องการของประชาชนผู้ใช้สื่อบุคคล โดยชี้ให้เห็นว่าความต้องการต่างๆ ของผู้รับสารก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านการสื่อสารขึ้น ทั้งนี้เพื่ออธิบายให้เห็นว่าความต้องการบุคลิกภาพและองค์ประกอบด้านสังคมอื่นๆ ต่างมีส่วนช่วยอธิบายการแสวงหาหรือหลีกเลี่ยงการใช้ข่าวสารที่มีอยู่ในการสื่อสารมวลชน ซึ่งทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์รู้จักที่จะนำข่าวสารที่ได้จากสื่อมวลชนไปใช้ให้เป็นประโยชน์

จากการศึกษาของ แคทซ์ บลูมเบอร์ และเกอเรอวิช (Katz, Blumber and Gurevitch, 1973) ชี้ให้เห็นว่า สื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้สื่อก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยา และความต้องการทางสังคม บุคคลทุกคนมีความเกี่ยวพันอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อ หรือเลือกรับข่าวสาร เพื่อสนองความพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการทางสังคม

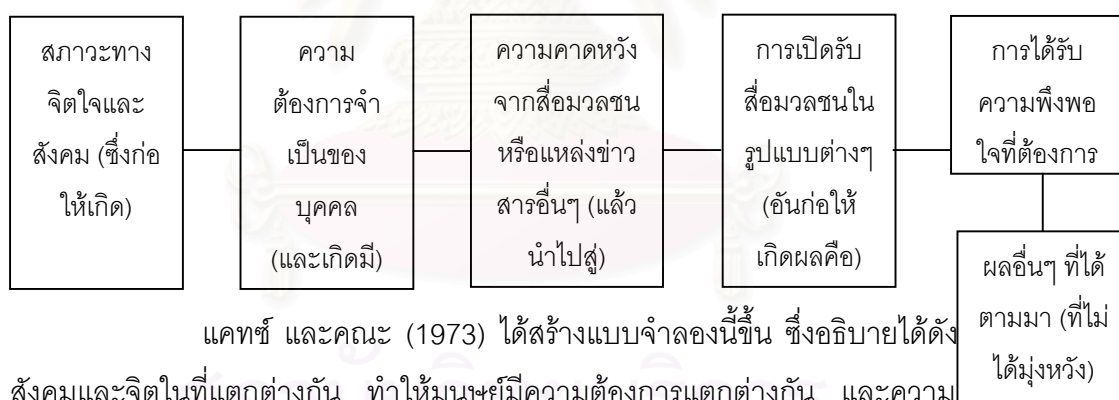
การศึกษาสื่อสารมวลชนตามแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจมีข้อสรุปที่ยอมรับกันดังนี้

1. มนุษย์จงใจและแสวงหาข่าวสาร ไม่ได้ถูกยัดเยียดให้อ่าน ดู หรือฟัง มนุษย์มีการเลือกและหลบหลีกข่าวสารได้ถ้าต้องการ
2. การใช้สื่อมวลชนของมนุษย์มีจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมาย (Goal-Directed)
3. สื่อมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าอื่นๆ อีกหลายอย่างที่อาจตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้

ในปี 1973 แคทซ์ และคณะ ได้พยายามสร้างเครื่องมือในการวัดตามทฤษฎี ในการวัดตามทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจโดยได้สร้างมาตราวัดความต้องการ ทางด้านจิตวิทยา และสังคมของมนุษย์ (The Social and Psychological Needs) และความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อมวลชนขึ้น โดยนำเอาองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมเข้าเป็นความต้องการ ในด้านต่างๆ องค์ประกอบทั้ง 3 นี้ ได้แก่

1. Mode คือ แบบหรือลักษณะของความต้องการ เช่น ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น ต้องการให้ลดน้อยลง และต้องการให้ได้มา
2. Connection คือ ลักษณะจุดประสงค์ในการติดต่อบุคคลต่อสิ่งภายนอก ได้แก่ การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร ความรู้ การติดต่อเพื่อความพอใจหรือประสบการณ์ทางอารมณ์ การติดต่อเพื่อความเชื่อมั่น มั่นใจ มั่นคงและสถานภาพ และการติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์
3. Referent คือ บุคคลหรือสื่อภายนอกโดยการสื่อสารไปสู่ตนเอง ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนฝูง ชนบทธรรมเนียมวัฒนธรรมโลก และสิ่งอ้างอิงภายนอกอื่นๆ ที่มีความหมายน้อยลง

แบบจำลองการใช้สื่อสนองความพึงพอใจ



แคทซ์ และคณะ (1973) ได้สร้างแบบจำลองนี้ขึ้น ซึ่งอธิบายได้ตั้ง สังคมและจิตในที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน และความต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนมีการคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้ต่างกันด้วย ท้ายที่สุดความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อย่อมจะต่างกัน

ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ (2531) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการในการใช้สื่อมวลชนในทรรศนะของผู้รับสารไว้ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ
 - ให้แรงเสริมแก่ค่านิยมส่วนบุคคล

- ให้แบบอย่างทางพฤติกรรม
- แสดงออกร่วมกับค่านิยมของคนอื่น ต้องการสารสนเทศ
- เพื่อทราบถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบ

ตัว สภาพปัจจุบันของสังคมและโลก

- เป็นเครื่องมือในการแสวงหาข้อแนะนำในการปฏิบัติหรือความคิด
เห็นและในการตัดสินใจ

- สนองความอยากรู้อยากเห็น
- ให้การเรียนรู้เป็นการศึกษาด้วยตนเอง
- สร้างความรู้สึกที่มั่นคง โดยใช้ความรู้ที่ได้มาจากสื่อมวลชน

2. ความต้องการสร้างควมมีเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล

- ให้แรงเสริมแก่ค่านิยมส่วนบุคคล
- ให้แบบอย่างทางพฤติกรรม
- แสดงออกร่วมกับค่านิยมของคนอื่นๆ (ในสื่อมวลชน)
- มองทะลุเข้าไปภายในตนเอง

3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

- มองทะลุเข้าไปในสภาพแวดล้อมของผู้อื่น
- แสดงออกร่วมกับผู้อื่นและเกิดความรู้สึกในลักษณะที่เป็นเจ้าของ
- นำไปใช้ในการสนทนาและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
- ใช้แทนเพื่อน
- ช่วยในการดำเนินตามบทบาททางสังคม
- สร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อนและสังคม

4. ความต้องการความบันเทิง

- เพื่อหลีกเลี่ยง หรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่างๆ
- เพื่อผ่อนคลาย
- เพื่อให้วัฒนธรรมที่เป็นของแท้ ได้รับความสนุกสนานทางสุนทรียะ
- เพื่อให้เวลาให้หมดไป
- เพื่อปลดปล่อยอารมณ์
- เพื่อกระตุ้นทางเพศ

คิปแพกซ์และเมอร์เร (Kippax and Murray, 1980) ศึกษาเพิ่มเติมจากแนวทางการศึกษาของแคทซ์และคณะ พบว่า ปัจจัยด้านประชากร เช่น เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา เป็นสิ่งกำหนดการใช้สื่อและการรับรู้ประโยชน์ของสื่อ เช่น เพศหญิงใช้สื่อมากกว่าเพศชายโดยการใช้สื่อแต่ละประเภทขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ได้รับจากสื่อ

งานวิจัยทำการศึกษาเพิ่มเติมและความพึงพอใจเพิ่มเติมในเรื่อง การรับรู้ประโยชน์ของสื่อ เพื่อหาความสัมพันธ์เกี่ยวกับความต้องการให้สื่อ กับความพึงพอใจ และการใช้สื่อกับการรับรู้ประโยชน์ของสื่อโดยมี

1. ปัจจัยด้านประชากรเป็นตัวกำหนดการใช้สื่อ
2. คนที่มีระดับการศึกษาสูงเลือกใช้สื่อมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ
3. กลุ่มเป้าหมายเลือกใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมายและเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของสื่อและปัจจัยด้านตัวบุคคลมีอิทธิพลในการเลือกใช้สื่อด้วย

ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการเลือกสื่อ การใช้สื่อและระดับความสำคัญของความต้องการ และ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการใช้สื่อกับความพึงพอใจ ความสัมพันธ์อันซับซ้อนอาจอยู่ที่การใช้ และความพึงพอใจกับลักษณะทางประชากร และลักษณะทางสังคมของกลุ่มผู้รับสารและคุณลักษณะเฉพาะของสื่อ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดตัวแปรที่มีผลต่อการได้รับประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และทักษะการใช้สื่อ ว่าจะมีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของพนักงานในบริษัทร่วมทุนอย่างไร โดยพิจารณาจากการได้รับประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตต่อการทำงาน และการได้รับประโยชน์ในด้านอื่นๆ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศาสตราจารย์ สุนิด คุปตา และ จิม พิทโคว (อ้างในผลการวิจัยพฤติกรรมผู้ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บทั่วโลก, อินเทอร์เน็ตทูเดย์, สิงหาคม 2539) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานเว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web : WWW) ทั่วโลกพบว่า ผู้ใช้เว็ลด์ไวด์เว็บส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์พื้นฐานในการใช้งานเว็ลด์ไวด์เว็บเพื่อค้นหาข้อมูลและเพื่อความบันเทิง รองลงมาคือใช้เพื่อการทำงานและศึกษา โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับวิทยาลัยขึ้นไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีฐานะทางสังคมในระดับและเศรษฐกิจปานกลาง ให้ความยอมรับอินเทอร์เน็ตในฐานะที่เป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น และมีการใช้งานที่แพร่หลายไปสู่วงการอื่นๆ มากขึ้น นอกเหนือจากวงการทหาร การศึกษาและนักวิชาการเหมือนในอดีต

เทรวีโน และ เวบสเตอร์ (Trevino and Webster, 1992) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประเมินคุณค่าของการใช้การสื่อสารผ่านระบบ Electronic Mail และ Voice Mail ในหมู่พนักงานบริษัทด้านการดูแลสุขภาพแห่งหนึ่ง ได้กล่าวถึงตัวแปรที่มีผลต่อปฏิสัมพันธ์ที่สามารถพบเห็นได้ ในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication Technology : CMC) โดยระบุว่า ตัวแปรที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้คนนิยมใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ได้แก่

- ความสามารถในการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์โดยใช้การติดต่อผ่านคอมพิวเตอร์ แนวคิดนี้เป็นแนวคิดสำคัญในทฤษฎีแรงจูงใจตามสัญชาตญาณ ซึ่งกล่าวว่า มนุษย์เป็นผู้แสวงหาการควบคุมการกระทำและทางเลือกของตนเอง

- ความสนใจของผู้ใช้ที่มุ่งไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อผ่านสื่อคอมพิวเตอร์นั้น ผู้ใช้จะมีสมาธิจดจ่ออยู่กับการกระทำที่ปรากฏอยู่เฉพาะหน้าจอคอมพิวเตอร์ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จึงสามารถดึงดูดความสนใจในการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ได้ดี

- ความอยากรู้ อยากเห็นของผู้ใช้จะถูกกระตุ้นในระหว่างที่มีการสื่อสารกัน ซึ่งการกระตุ้นเหล่านี้เกิดขึ้นโดยลักษณะของสื่อคอมพิวเตอร์ เช่น สี เสียง หรือข้อความที่เป็นรายการที่ให้เลือกใช้ นอกจากนี้ยังถูกกระตุ้นจากการได้รับความรู้เพิ่มเติมในระหว่างการใช้คอมพิวเตอร์ด้วย

- ผู้ใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์พบว่า การมีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร เป็นสิ่งที่น่าสนใจด้วยตัวของมันเอง ข้อนี้หมายถึงการที่ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและรู้สึกสนุกกับการใช้ การสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารผ่านสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail : E-mail) และมีปริมาณการสื่อสารผ่านสื่อ E-mail นี้ เพิ่มขึ้นด้วย

เฮิร์ต (Hert, 1997) ศึกษาการเรียนรู้จากการอบรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน พบว่า เป็นการศึกษาเรื่องการจัดองค์การ วัตถุประสงค์ การนำสิ่งใหม่ “อินเทอร์เน็ต” มาใช้ด้วยการอบรมโดยครอบคลุมทฤษฎีการเรียนรู้ บทบาทห้องสมุดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร คอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค อินเทอร์เน็ตเน็ตเวิร์ค การอบรมเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งในการนำ อินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร ในการสอนให้เกิดการเรียนรู้และความชำนาญของผู้เข้าอบรม มีส่วนร่วมตามแผนการอบรม และเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในองค์กร

สุทธรรศิกา คูรัตน์ (2534) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธนชาติ จำกัด พบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุ การทำงาน ตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยในแง่ของเพศกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร อันได้แก่ พฤติกรรมการยอมรับระดับขั้นที่ยอมรับและพฤติกรรมการไม่ยอมรับนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อถือเท่ากับ 0.05

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ และคณะ (2534) ได้ทำการศึกษา ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ปริมาณการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจในการใช้ปฏิบัติมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานจะดีขึ้นกว่าเดิมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีจะทำให้สะดวกในการเดินทางและการติดต่อสื่อสาร เช่น ระบบโทรสาร

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ เวิลด์ไวด์เว็บของนักศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษาที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ และความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บ มากกว่าเพศหญิง นักศึกษาที่มีอายุน้อยมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บมากกว่านัก ศึกษาที่มีอายุมาก และนักศึกษาที่เป็นเจ้าของเครื่องเองมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบฯ มาก กว่านักศึกษาที่ไม่เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์

อรัญญา ม้าลายทอง (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารและการใช้ การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัท ลีออกเซลย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ ตำแหน่ง ลักษณะสายงาน และการเข้ารับและไม่เคยเข้ารับการศึกษา อภิปราย อบรม เกี่ยวกับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ในการยอมรับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและความถี่ในการเข้ารับการศึกษา อภิปรายหรืออบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการยอมรับการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และลักษณะของการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความ สัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อำไพศรี โสประทุม (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าว สารและปัจจัยบางประการ ที่มีต่อการสื่อสารคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า สื่อบุคคลเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ สื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับความถี่ ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเครือ ข่ายอินเทอร์เน็ต โดยที่การศึกษามีความสัมพันธ์กับการที่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยในการทำงาน รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้ในอนาคต การเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับ ความถี่บ่อยในการใช้การช่วยพัฒนาในการทำงาน และความต้องการใช้ในอนาคต คุณลักษณะ ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและความทันสมัยของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเครือข่ายอิน เทอร์เน็ต

งานวิจัยเท่าที่ผ่านมา ผู้วิจัยส่วนใหญ่ศึกษาแต่ในเรื่องการเปิดรับข่าวสารการใช้ งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายแล้ว งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่ง ศึกษาแต่ประเด็นในเรื่องการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเท่านั้น และผู้วิจัยเห็นว่านวัตกรรม

อินเทอร์เน็ตที่แพร่หลายอยู่นั้น ได้รับอิทธิพลมาจากต่างประเทศที่นักลงทุนต่างๆ นำเข้ามาใช้ในองค์กรที่ต้นลงทุนอยู่ จึงต้องการจะศึกษาถึงการใช้ประโยชน์และประสิทธิภาพต่อการทำงานจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตในบริษัทเหล่านั้น เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการวางแผนและการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจของภาครัฐหรือเอกชนต่อไปในอนาคต



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ ในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การสำรวจความรู้ พฤติกรรมการใช้ และประโยชน์จากการใช้งาน อินเทอร์เน็ตของพนักงานในบริษัทร่วมทุน ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารขององค์กร และเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการทำงานของระบบสารสนเทศในองค์กร

ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20 – 39 ปี ซึ่งจากการสำรวจของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติในปี 2543 พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงอายุดังกล่าวมีจำนวนร้อยละ 75 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมดในประเทศไทย นอกจากนี้กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยยังต้องมีอายุการทำงานในองค์กรนั้นๆ ไม่ต่ำกว่าช่วงการทดลองงานตามนโยบายของบริษัท เพื่อให้บุคคลนั้น มีความคุ้นเคยกับองค์กร อุปกรณ์การทำงานและบุคลากรในองค์กรอีกด้วย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าสัดส่วนกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร คือ สูตรของ Taro Yamane ได้แก่

$$n = \frac{\pi(1-\pi)}{\left| \frac{e^2}{Z^2 \alpha_2} \right|}$$

n = จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

π = 0.50

e = ระดับความคลาดเคลื่อน หรือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ($e = 0.05$)

Z = ค่าของคะแนนมาตรฐานแจกแจงปกติ

ในที่นี้ $Z = 1.96$ เพื่อกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%

แทนค่าดังนี้

$$n = \frac{0.50(1-0.50)}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2}}$$

$$= \frac{0.25}{\frac{0.0025}{3.8416}} = 384.16$$

เพราะฉะนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 385 แต่เพื่อให้การเก็บข้อมูลครั้งนี้มีความเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ได้แก่ พนักงานในบริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทร่วมทุน (Joint Venture Company) ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี ซึ่งมีเงื่อนไขและรายละเอียดในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกบริษัทร่วมทุนที่มีการจัดระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้กับพนักงาน และพนักงานจะต้องมีประสบการณ์การทำงาน ไม่ต่ำกว่าช่วงการทดลองงานตามนโยบายของบริษัท ต้องได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัท รวมทั้งมีโอกาสในการใช้งานบริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้ตรงตามตัวแปรที่ศึกษา
2. นอกจากเลือกบริษัทร่วมทุนที่มีการจัดระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้กับพนักงานแล้ว ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) เพื่อให้ได้บริษัทร่วมทุนกับประเทศที่มีสัดส่วนการลงทุนในกรุงเทพมหานครมากที่สุด 5 อันดับแรก โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 จากข้อมูลของสำนักบริการข้อมูลธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า ปรากฏว่าได้
จำแนกบริษัทร่วมทุนตามประเทศของผู้ลงทุนเป็น 14 ประเทศ ได้แก่

- 2.1.1 ประเทศไทย
- 2.1.2 ประเทศจีน
- 2.1.3 ประเทศญี่ปุ่น
- 2.1.4 ประเทศอังกฤษ
- 2.1.5 ประเทศสหรัฐอเมริกา
- 2.1.6 ประเทศเบลเยียม
- 2.1.7 ประเทศโปรตุเกส
- 2.1.8 ประเทศฝรั่งเศส
- 2.1.9 ประเทศฮ่องกง
- 2.1.10 ประเทศออสเตรเลีย
- 2.1.11 ประเทศพม่า
- 2.1.12 ประเทศมาเลเซีย
- 2.1.13 ประเทศสิงคโปร์
- 2.1.14 ประเทศเยอรมนี

ประเทศอื่นนอกเหนือจาก 14 ประเทศข้างต้นนี้ จะจัดอยู่ในหมวดของประเทศ
อื่นๆ เนื่องจากมีจำนวนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

2.2 จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกประเทศที่มีสัดส่วนการลงทุนในเขต
กรุงเทพมหานครมากที่สุด 5 อันดับ โดยไม่ระบุประเภทของธุรกิจ ได้แก่*

- | | | |
|-----------------------|------------------------------|--------------|
| 1. ประเทศจีน | มีจำนวนบริษัทร่วมทุนทั้งสิ้น | 7,346 บริษัท |
| 2. ประเทศญี่ปุ่น | มีจำนวนบริษัทร่วมทุนทั้งสิ้น | 4,184 บริษัท |
| 3. ประเทศสหรัฐอเมริกา | มีจำนวนบริษัทร่วมทุนทั้งสิ้น | 2,992 บริษัท |
| 4. ประเทศอังกฤษ | มีจำนวนบริษัทร่วมทุนทั้งสิ้น | 2,684 บริษัท |
| 5. ประเทศสิงคโปร์ | มีจำนวนบริษัทร่วมทุนทั้งสิ้น | 2,130 บริษัท |

*ที่มา : สำนักบริการข้อมูลธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า ตั้งแต่ตั้งหอทะเบียนจนถึงวันที่ 28
กันยายน พ.ศ. 2544

แต่เนื่องจากข้อมูลของกรมทะเบียนการค้า ไม่สามารถระบุจำนวนพนักงานในแต่ละบริษัท
ร่วมทุนได้ ผู้วิจัยจึงเอาจำนวนบริษัทที่ได้ข้างต้น กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง และเลือกจำนวนพนักงานตาม
สัดส่วนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2
แสดงสัดส่วนการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามประเทศที่มีการลงทุนสูงสุดในเขตกรุงเทพมหานคร

ประเทศ	จำนวนบริษัท	จำนวนพนักงาน
จีน	7,346	152
ญี่ปุ่น	4,184	86
สหรัฐอเมริกา	2,992	62
อังกฤษ	2,684	56
สิงคโปร์	2,130	44
รวม	19,336	400

3. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Quota Sampling) โดยกำหนดให้เก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ได้จำนวนเท่าๆ กัน ในแต่ละประเทศที่สำรวจ

4. ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะเลือกสัมภาษณ์บุคคลในระดับผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการทำงานของระบบสารสนเทศในบริษัทร่วมทุนจำนวน 10 ท่าน โดยไม่ระบุประเภทของธุรกิจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมหลายธุรกิจ และมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม จำแนกตามสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม ปริมาณการใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความถี่ และระยะเวลาการใช้งาน

สมมุติฐานที่ 2 ความรู้ในเรื่องระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวแปรต้น ความรู้ในเรื่องระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวแปรตาม การได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สมมุติฐานที่ 3 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตัวแปรต้น ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม การได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. **แบบสอบถาม** เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานที่ทำงานในบริษัทร่วมทุน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ซึ่งมีคำตอบให้เลือกโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบเอง โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม (Structure of Questionnaire) ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามวัดความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปริมาณการใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการในการทำงาน หรือเพื่อใช้ในด้านอื่นๆ จำนวน 2 ข้อ

2. **แบบสัมภาษณ์** เป็นการสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ ผู้บริหารในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ต และเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการทำงานระบบสารสนเทศในองค์กร โดยมีโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นหลักๆ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร

2. ความจำเป็นที่พนักงานจะต้องรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3. การเผยแพร่และให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4. ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการให้พนักงานใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5. นโยบายขององค์กรในเรื่องการให้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

6. ปัญหาและอุปสรรคในการควบคุมดูแลพนักงานให้ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามวัตถุประสงค์
7. แผนการสำหรับการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในอนาคต

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีการวิจัยเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษา (Wording) และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมเนื้อหาและสามารถสื่อความหมายได้อย่างเที่ยงตรงที่สุดระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบค่าความเชื่อถือได้ โดยนำไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง (Relevance) ของเนื้อหา ความเป็นไปได้ในแง่ของคำตอบ ที่จะได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนความเข้าใจในภาษาที่ใช้ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจถูกต้องและตรงกับความหมายที่ผู้วิจัยต้องการสื่อถึง เพื่อนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

2.1 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการดังนี้ แบบสอบถามส่วนที่วัดความรู้ ที่มีการให้คะแนนแต่ละข้อแบบ 0,1 คือ ตอบถูกให้ 1 คะแนน และตอบผิดให้ 0 คะแนน ใช้สูตรในการหาค่าความเชื่อถือได้จากสูตร KR21 ของ Kuder-Richardson (อ้างใน วิเชียร เกตุสิงห์, คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ, 2537) ดังนี้

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \{1 - \bar{X} (K - \bar{X}) / KS^2\}$$

เมื่อ r_{tt} คือ ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

K คือ จำนวนข้อ

S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับที่ได้จากการทดสอบ

\bar{X} คือ คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งฉบับ

ผลการทดสอบ ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในส่วนที่ใช้วัดความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตได้เท่ากับ .70 เป็นความเชื่อถือได้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำมาใช้ในการวัดความรู้ได้

2.2 ส่วนแบบสอบถามที่เป็นการวัดการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อถือได้ โดยสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) (อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ, 2537)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left| 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right|$$

เมื่อ α คือ ความเชื่อถือได้

k คือ จำนวนข้อ

V_i คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลการทดสอบ ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในส่วนที่ใช้วัดการใช้ประโยชน์ได้เท่ากับ .79 เป็นความเชื่อถือได้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำมาใช้ในการวัดการใช้ประโยชน์ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามกับพนักงานในบริษัทร่วมทุนโดยแยกตามประเทศของผู้ร่วมลงทุนตามที่ระบุไว้แล้วในขั้นตอนของวิธีการสุ่มตัวอย่าง คือ ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสิงคโปร์ และประเทศอื่นๆ จากนั้นจะได้นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วจึงดำเนินการดังนี้ คือ ลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถามทุกฉบับ คัดลอกรหัสในแบบฟอร์มการลงรหัสเพื่อบันทึกข้อมูลลงใน

แผ่นดิษฐ์ จากนั้นประเมินผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แล้วนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาแปลความหมาย

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

คำถามวัดตัวแปรความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมีทั้งหมด 10 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน นำมาหาค่าเฉลี่ยของระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนระหว่าง	ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
0 – 2.99	มีความรู้ในระดับต่ำมาก
3 – 4.99	มีความรู้ในระดับต่ำ
5 – 6.99	มีความรู้ในระดับปานกลาง
7 – 8.99	มีความรู้ในระดับสูง
9 – 10.00	มีความรู้ในระดับสูงมาก

2. ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต

การวัดตัวแปรเกี่ยวกับปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต

คะแนนความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละสัปดาห์ คือค่าคะแนน 1 – 5 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์	5 คะแนน
8 – 10 ครั้งต่อสัปดาห์	4 คะแนน
5 – 7 ครั้งต่อสัปดาห์	3 คะแนน
2 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์	2 คะแนน
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์	1 คะแนน

คะแนนระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง คือค่าคะแนน 1 – 5 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

มากกว่า 60 นาที	5 คะแนน
46 – 60 นาที	4 คะแนน
31 – 45 นาที	3 คะแนน
15 – 30 นาที	2 คะแนน

น้อยกว่า 15 นาที

1 คะแนน

การกำหนดระดับปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต ได้จากผลคูณของคะแนนความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละสัปดาห์ กับคะแนนระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง ได้เป็นคะแนน 1 – 25 คะแนน แล้วนำมาปรับใหม่ให้เป็น 1 – 5 คะแนน โดยแปลความหมายจากคะแนนที่ได้ดังนี้

คะแนน	21 – 25	เป็น	5 คะแนน
คะแนน	16 – 20	เป็น	4 คะแนน
คะแนน	11 – 15	เป็น	3 คะแนน
คะแนน	6 – 10	เป็น	2 คะแนน
คะแนน	1 – 5	เป็น	1 คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละสัปดาห์ และระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง ได้กำหนดคะแนนเพื่อจัดระดับออกเป็น 5 ระดับคือ

คะแนนระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับสูงมาก
คะแนนระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับสูง
คะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง
คะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับต่ำ
คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับต่ำมาก

3. การได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การวัดตัวแปรเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ โดยกำหนดเป็นแบบมาตรฐานประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert 5 ระดับ ดังนี้ คือ

มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลความหมาย นำคะแนนของการได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตมาหาค่าเฉลี่ยและวัดระดับของค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนนระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง	ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในระดับสูงมาก
คะแนนระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง	ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในระดับสูง
คะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง	ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในระดับต่ำ
 คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในระดับต่ำมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายถึงข้อมูลด้านประชากร อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต ความบ่อยครั้งในการใช้และระยะเวลาในการใช้งานในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เป็นตารางแบบริ้อยละ (Percentage) และหาค่าเฉลี่ย (Mean)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการนำสถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ทดสอบโดยการหาค่า T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่าง

สมมุติฐานที่ 2 ความรู้ในเรื่องอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทดสอบโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สมมุติฐานที่ 3 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ทดสอบโดยการหา T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่าง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอรายงานผลการวิจัย “พฤติกรรมการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร” แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับได้ดังนี้

- ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
- ตอนที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงานที่สังกัดตามสัดส่วนประเทศที่เข้ามาร่วมทุน
- ตอนที่ 3 ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ตอนที่ 4 ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ตอนที่ 5 ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อการทำงาน
- ตอนที่ 6 ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงาน
- ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 8 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept-interview) แหล่งข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมดูแลการใช้ระบบสารสนเทศในบริษัทร่วมทุน จำนวน 10 คน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง
สามารถแจกแจงผลได้ตาม ตารางที่ 3 - 5

ตารางที่ 3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	200	50.0
หญิง	200	50.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศชาย และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากัน ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบวิธีวิจัย

ตารางที่ 4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 23 ปี	42	10.5
24 – 27 ปี	109	27.25
28 – 31 ปี	159	39.75
32 – 35 ปี	55	13.75
36 – 39 ปี	35	8.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.75 มีอายุระหว่าง 28 - 31 ปี รองลงมา คือ กลุ่มอายุระหว่าง 24 - 27 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.25 และกลุ่มอายุระหว่าง 36 - 39 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 8.75

ตารางที่ 5

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	7.5
ปริญญาตรี	258	64.5
ปริญญาโท	108	27.0
ปริญญาเอก	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คือ ร้อยละ 64.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คือ ร้อยละ 27.0 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนร้อยละ 7.5 และ ระดับปริญญาเอกมีจำนวนร้อยละ 1.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงานที่สังกัดตามสัดส่วนประเทศที่เข้ามาร่วมทุน ซึ่งสามารถแจกแจงผลได้ตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดตามสัดส่วนประเทศที่เข้ามาร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประเทศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จีน	144	36.0
ญี่ปุ่น	96	24.0
สหรัฐอเมริกา	64	16.0
อังกฤษ	48	12.0
สิงคโปร์	48	12.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มที่ทำงานในบริษัทร่วมทุนกับประเทศจีน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ กลุ่มผู้ทำงานในบริษัทร่วมทุนกับประเทศญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 24.0 และกลุ่มผู้ทำงานในบริษัทร่วมทุนกับประเทศสหรัฐอเมริกา คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถแจกแจงผลได้ตาม ตารางที่ 7 – 8

ตารางที่ 7
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ประเด็นคำถาม	ตอบถูก	ตอบผิด	รวม
1. อินเทอร์เน็ตหมายถึงอะไร	394 (98.5)	6 (1.5)	400 (100.0)
2. การเข้าระบบอินเทอร์เน็ตผ่านทางโทรศัพท์ มีหลักการอย่างไร	363 (90.8)	37 (9.2)	400 (100.0)
3. ถ้าท่านต้องการติดต่อกับผู้อื่นที่อยู่ต่างประเทศโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ท่านต้องใช้บริการใด	390 (97.5)	10 (2.5)	400 (100.0)
4. ข้อใดถูกต้องในการส่ง E-mail	306 (76.5)	93 (23.5)	400 (100.0)
5. หากท่านต้องการสนทนากับผู้อื่นโดยการเปลี่ยนจากการพูดคุยด้วยวาจาเป็นการพูดคุยโดยการพิมพ์ตัวอักษรผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ท่านสามารถเลือกใช้บริการใด	297 (74.3)	103 (25.7)	400 (100.0)
6. หากท่านต้องการสืบค้นข้อมูลต่างๆ จากทั่วโลก ท่านจะต้องเลือกใช้บริการใด	389 (97.3)	11 (2.7)	400 (100.0)
7. สิ่งสำคัญในการสืบค้นข้อมูลจาก WWW (World Wide Web) คืออะไร	396 (99.0)	4 (1.0)	400 (100.0)
8. ข้อใดถูกต้องที่สุดเกี่ยวกับการใช้ WWW	394 (98.5)	6 (1.5)	400 (100.0)
9. FTP (File Transfer Protocol) หมายถึงอะไร	359 (89.7)	41 (10.3)	400 (100.0)
10. ICQ/Chat/Talk จัดอยู่ในบริการอินเทอร์เน็ตประเภทใด	355 (88.7)	45 (11.3)	400 (100.0)

จากตารางที่ 7 พบว่า จากแบบทดสอบจำนวน 10 ข้อ หากพิจารณาในแต่ละคำถาม พบว่า มีคำถามจำนวน 8 ข้อ ที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 80 ตอบถูก ได้แก่ ข้อ 1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต ข้อ 2 หลักการในการเข้าระบบอินเทอร์เน็ตผ่านทางโทรศัพท์ ข้อ 3 ถ้าท่านต้องการติดต่อกับผู้อื่นที่อยู่ต่างประเทศโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ท่านต้องใช้บริการใด ข้อ 6 หาก

ท่านต้องการสืบค้นข้อมูลต่างๆ จากทั่วโลก ท่านจะต้องเลือกใช้บริการใด ข้อ 7 สิ่งสำคัญในการสืบค้นข้อมูลจาก WWW (World Wide Web) คืออะไร ข้อ 8 ข้อใดถูกต้องที่สุดเกี่ยวกับการใช้ WWW (World Wide Web) ข้อ 9 ความหมายของ FTP (File Transfer Protocol) ข้อ 10 ICQ/Chat/Talk จัดอยู่ในบริการอินเทอร์เน็ตประเภทใด

ส่วนในคำถามข้อที่ 4 ข้อใดถูกต้องในการส่ง e-mail และข้อ 5 หากท่านต้องการสนทนากับผู้อื่นโดยการเปลี่ยนจากการพูดคุยด้วยวาจาเป็นโดยการพิมพ์ด้วยตัวอักษรผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ท่านสามารถเลือกใช้บริการใดจากอินเทอร์เน็ต มีกลุ่มตัวอย่างตอบผิดสูงกว่าข้ออื่นๆ คือ ร้อยละ 23.5 และ 25.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 8

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามคะแนนรวมในการวัดระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับต่ำมาก	1	0.25
ระดับต่ำ	2	0.5
ระดับปานกลาง	5	1.25
ระดับสูง	86	21.5
ระดับสูงมาก	306	76.5
รวม	400	100

ค่าเฉลี่ย = 9.16

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.29

(ระดับความรู้สูงมาก)

จากตารางที่ 8 ในการวัดระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98 มีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในระดับสูงถึงสูงมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหลือเพียงเล็กน้อยเท่านั้นที่มีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลางถึงต่ำมาก และเมื่อพิจารณาโดยเฉลี่ย พนักงานในบริษัทร่วมทุนมีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูงมาก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ซึ่งสามารถแจกแจงผลได้ตามตารางที่ 9 - 14

ตารางที่ 9

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความหมาย และอันดับที่ของความบ่อยครั้งในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแต่ละประเภทต่อ 1 สัปดาห์

ประเภทบริการ	ความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์					รวม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
	น้อยกว่า 2 ครั้ง	2-4 ครั้ง	5-7 ครั้ง	8-10 ครั้ง	มากกว่า 10 ครั้ง					
1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	67 (16.8)	67 (16.8)	53 (13.3)	31 (7.8)	182 (45.5)	400 (100.0)	3.49	1.58	ปานกลาง	1
2. จดหมายข่าว/กระดานข่าว	199 (49.8)	75 (18.8)	48 (12.0)	24 (6.0)	54 (13.5)	400 (100.0)	2.15	1.43	น้อย	4
3. การดาวน์โหลดโปรแกรม	249 (62.3)	78 (19.5)	25 (6.3)	15 (3.8)	32 (8.0)	400 (100.0)	1.75	1.23	น้อย	7
4. บริการค้นหาฐานข้อมูล	168 (42.0)	111 (27.8)	48 (12.0)	26 (6.5)	47 (11.8)	400 (100.0)	2.18	1.35	น้อย	3
5. บริการเข้าระบบจากสถานที่อื่น	285 (71.3)	68 (17.0)	19 (4.8)	9 (2.3)	19 (4.8)	400 (100.0)	1.52	1.03	น้อย	8
6. บริการสืบค้นข้อมูล	96 (24.0)	81 (20.3)	72 (18.0)	52 (13.0)	99 (24.8)	400 (100.0)	2.94	1.51	ปานกลาง	2
7. การสนทนาออนไลน์	243 (60.8)	50 (12.5)	38 (9.5)	20 (5.0)	49 (12.3)	400 (100.0)	1.96	1.42	น้อย	5
8. เล่นเกมส์ออนไลน์	310 (77.5)	50 (12.5)	19 (4.8)	9 (2.3)	12 (3.0)	400 (100.0)	1.41	0.91	น้อยมาก	9
9. บริการเพื่อความบันเทิงอื่น	216 (54.0)	88 (22.0)	52 (13.0)	12 (3.0)	32 (8.0)	400 (100.0)	1.89	1.23	น้อย	6

ละ 12.5 และกลุ่มที่ใช้สัปดาห์ละ 8-10 ครั้งมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.3 ความบ่อยครั้งในการใช้บริการประเภทนี้อยู่ในระดับน้อย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทบริการเพื่อความบันเทิงอื่นน้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 54.0 ซึ่งมีสัดส่วนมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มที่ใช้สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.0 และกลุ่มที่ใช้สัปดาห์ละ 8-10 ครั้งมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.0 ความบ่อยครั้งในการใช้บริการประเภทนี้อยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่า ประเภทบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความบ่อยครั้งในการใช้ใน 1 สัปดาห์ มากเป็นอันดับแรก คือ ประเภทบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าเฉลี่ยถึง 3.49 อันดับที่สอง คือ บริการประเภทการสืบค้นข้อมูล ส่วนประเภทบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความบ่อยครั้งในการใช้น้อยที่สุดใน 1 สัปดาห์ คือ บริการเล่นเกมออนไลน์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามความบ่อยครั้งในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรวมทุกประเภท
ต่อ 1 สัปดาห์

ระดับความบ่อยครั้งในการใช้ ต่อ 1 สัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง	113	28.25
2 – 4 ครั้ง	168	42.0
5 – 7 ครั้ง	91	22.75
8 – 10 ครั้ง	17	4.25
มากกว่า 10 ครั้ง	11	2.75
รวม	400	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.14

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88

(ระดับความบ่อยครั้งในการใช้งานน้อย)

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 42 ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประมาณ 2 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และเมื่อพิจารณาโดยเฉลี่ย พนักงานในบริษัทร่วมทุนมีความบ่อยครั้งในการใช้งานอินเทอร์เน็ตน้อย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความหมาย และอันดับที่ของ
ระยะเวลาในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแต่ละประเภทในแต่ละครั้ง

ประเภท บริการ	ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตใน แต่ละครั้ง					รวม	— X	S.D.	ความ หมาย	อัน ดับ ที่
	น้อย กว่า 15 นาที	15-30 นาที	31-45 นาที	46-60 นาที	มาก กว่า 60 นาที					
1. จุดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	101 (25.3)	139 (34.8)	63 (15.8)	44 (11.0)	53 (13.3)	400 (100.0)	2.57	1.68	ปานกลาง	2
2. จุดหมาย ข่าว/กระดาน ข่าว	223 (55.8)	97 (24.3)	39 (9.8)	25 (6.3)	16 (4.0)	400 (100.0)	1.79	1.11	น้อย	7
3. การดาวน์โหลดโปรแกรม	198 (49.5)	107 (26.8)	28 (7.0)	31 (7.8)	36 (9.0)	400 (100.0)	2.00	1.30	น้อย	6
4. บริการค้น หาฐานข้อมูล	175 (43.8)	87 (21.8)	70 (17.5)	33 (8.3)	35 (8.8)	400 (100.0)	2.17	1.31	น้อย	3
5. บริการเข้า ระบบจาก สถานที่อื่น	286 (71.5)	71 (17.8)	23 (5.8)	12 (3.0)	8 (2.0)	400 (100.0)	1.46	0.89	น้อยมาก	9
6. บริการสืบ ค้นข้อมูล	98 (24.5)	76 (19.0)	88 (22.0)	57 (14.3)	81 (20.3)	400 (100.0)	2.87	1.45	ปานกลาง	1
7. การสนทนา ออนไลน์	237 (59.3)	60 (15.0)	17 (4.3)	27 (6.8)	59 (14.8)	400 (100.0)	2.03	1.50	น้อย	5
8. เล่นเกมส์ ออนไลน์	292 (73.0)	54 (13.5)	28 (7.0)	7 (1.8)	19 (4.8)	400 (100.0)	1.52	1.03	น้อย	8
9. บริการเพื่อ ความบันเทิง อื่น	197 (49.3)	88 (22.0)	40 (10.0)	30 (7.5)	45 (11.3)	400 (100.0)	2.10	1.38	น้อย	4

13.5 และกลุ่มที่ใช้ครั้งละ 46-60 นาที มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8 ระยะเวลาในการใช้บริการประเภทนี้โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทบริการเพื่อความบันเทิงอื่นน้อยกว่า 15 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.3 ซึ่งมีสัดส่วนมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มที่ใช้ครั้งละ 15-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 22.0 และกลุ่มที่ใช้ครั้งละ 46-60 นาที มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.5 ระยะเวลาในการใช้บริการประเภทนี้โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่า ประเภทบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการใช้ในแต่ละครั้งมากเป็นอันดับแรกคือ ประเภทบริการสืบค้นข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยถึง 2.87 อันดับที่สอง คือ บริการประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และประเภทบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการใช้ในแต่ละครั้งน้อยที่สุด คือ บริการเข้าระบบจากสถานที่อื่น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตรวมทุกประเภทในแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้ใช้อินเทอร์เน็ตใน แต่ละครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	113	28.25
15 – 30 นาที	181	45.25
31 – 45 นาที	85	21.25
46 – 60 นาที	15	3.75
มากกว่า 60 นาที	6	1.5
รวม	400	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.05

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88

(ระดับระยะเวลาที่ใช้งานในแต่ละครั้งน้อย)

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาที่ใช้ใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมักเข้าใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง 15 – 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมาคือ น้อยกว่า 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 28.25 และเมื่อพิจารณาโดยเฉลี่ย พนักงานในบริษัทร่วมทุนใช้เวลาใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งน้อย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปริมาณการใช้

ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีปริมาณการใช้งานมากที่สุด	3	0.75
มีปริมาณการใช้งานมาก	7	1.75
มีปริมาณการใช้งานปานกลาง	24	6.0
มีปริมาณการใช้งานน้อย	137	34.25
มีปริมาณการใช้งานน้อยที่สุด	229	57.25
รวม	400	100.0

ค่าเฉลี่ย = 1.53

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71

(ระดับปริมาณการใช้งานน้อย)

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด กล่าวคือ เกินครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 57.25 แต่เมื่อพิจารณาโดยเฉลี่ย พนักงานในบริษัทร่วมทุนมีปริมาณการใช้งานในระดับน้อย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับปริมาณการใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทต่าง ๆ

ประเภทของ บริการระบบ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต	ระดับปริมาณการใช้งาน					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปริมาณ การใ้ งาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	39 (9.8)	41 (10.3)	42 (10.5)	119 (29.8)	159 (39.8)	400 (100.0)	2.20	1.32	ต่ำ
2. จดหมายข่าว/ กระดานข่าว	15 (3.8)	16 (4.0)	18 (4.5)	55 (13.8)	296 (74.0)	400 (100.0)	1.50	1.02	ต่ำ
3. การดาวน์โหลด โปรแกรม	18 (4.5)	5 (1.3)	9 (2.3)	38 (9.5)	330 (82.5)	400 (100.0)	1.36	0.95	ต่ำมาก
4. บริการค้นหา ฐานข้อมูล	18 (4.5)	23 (5.8)	20 (5.0)	87 (21.8)	252 (63.0)	400 (100.0)	1.67	1.10	ต่ำ
5. บริการเข้า ระบบจากสถานที่ อื่น	1 (0.3)	5 (1.3)	4 (1.0)	30 (7.5)	360 (90.0)	400 (100.0)	1.14	0.50	ต่ำมาก
6. บริการสืบค้น ข้อมูล	50 (12.5)	40 (10.0)	49 (12.3)	93 (23.3)	168 (42.0)	400 (100.0)	2.28	1.41	ต่ำ
7. การสนทนา ออนไลน์	28 (7.0)	17 (4.3)	22 (5.5)	41 (10.3)	292 (73.0)	400 (100.0)	1.62	1.20	ต่ำ
8. เล่นเกมส์ ออนไลน์	4 (1.0)	2 (0.5)	9 (2.3)	30 (7.5)	355 (88.8)	400 (100.0)	1.18	0.58	ต่ำมาก
9. บริการเพื่อ ความบันเทิงอื่น	17 (4.3)	12 (3.0)	24 (6.0)	61 (15.3)	286 (71.5)	400 (100.0)	1.53	1.03	ต่ำ

จากตารางที่ 14 เมื่อแยกตามประเภทต่างๆ ของบริการระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ตทั้ง 9 ประเภท แสดงให้เห็นได้ว่า ในระดับปริมาณการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่
น้อยนั้น (ตามข้อสรุปในตารางที่ 11) มีประเภทบริการอยู่ 2 ประเภทที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้มากที่สุด
คือ บริการสืบค้นข้อมูล และบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบริการ
อื่นๆ คือ 2.28 และ 2.20

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถแจกแจงผลได้ตามตารางที่ 15 - 16



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความหมาย และอันดับที่ของ
ประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์	ระดับการได้รับประโยชน์					รวม	— X	S.D.	ความ หมาย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. ท่านใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจ	139 (34.8)	95 (23.8)	88 (22.0)	50 (12.5)	28 (7.0)	400 (100.0)	3.67	1.26	มาก	7
2. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสั่งงาน / ติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน	87 (21.8)	131 (32.8)	93 (23.3)	59 (14.8)	30 (7.5)	400 (100.0)	3.47	1.20	ปาน กลาง	12
3. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการติดตามข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ	72 (18.0)	147 (36.8)	119 (29.8)	35 (8.8)	27 (6.8)	400 (100.0)	3.51	1.09	มาก	11
4. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการตรวจสอบตลาดหุ้น	10 (2.5)	30 (7.5)	38 (9.5)	86 (21.6)	236 (59.0)	400 (100.0)	1.72	1.06	น้อย	24
5. ท่านสามารถดาวน์โหลดเพิ่มข้อมูลหรือโปรแกรมที่ต้องการใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	28 (7.0)	67 (16.8)	102 (25.5)	97 (24.3)	106 (26.5)	400 (100.0)	2.54	1.24	ปาน กลาง	21
6. ท่านดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับคอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น โปรแกรมป้องกันไวรัส, ซอฟต์แวร์พรีนเตอร์, โปรแกรมการใช้งานบนคอมพิวเตอร์	22 (5.5)	73 (18.3)	100 (25.0)	101 (25.3)	104 (26.0)	400 (100.0)	2.52	1.2	ปาน กลาง	22

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ประโยชน์	ระดับการได้รับประโยชน์					รวม	— X	S.D.	ความ หมาย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
7. ท่านใช้ค้นหาฐานข้อมูล Data Base	27 (6.8)	93 (23.3)	109 (27.3)	96 (24.0)	75 (18.8)	400 (100.0)	2.75	1.20	ปาน กลาง	19
8. ท่านตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถึงแม้จะอยู่ในสถานที่อื่นๆ	35 (8.8)	86 (21.5)	120 (30.0)	82 (20.5)	77 (19.3)	400 (100.0)	2.80	1.23	ปาน กลาง	17
9. ท่านตรวจข้อความที่ส่งถึงท่านใน Inbox ตามสถานที่อื่นๆ ขณะ เดินทาง	24 (6.0)	85 (21.3)	92 (23.0)	87 (21.8)	112 (28.0)	400 (100.0)	2.56	1.26	ปาน กลาง	20
10. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการบริการทางธุรกิจ เช่น การสืบค้นข้อมูล ด้านราคา คุณสมบัติของสินค้าและบริการ	32 (8.0)	102 (25.5)	109 (27.3)	100 (25.0)	57 (14.3)	400 (100.0)	2.88	1.18	ปาน กลาง	16
11. ท่านสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	11 (2.8)	27 (6.8)	54 (13.5)	86 (21.5)	222 (55.5)	400 (100.0)	1.80	1.08	น้อย	23
12. ใช้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตช่วยในการให้คำแนะนำ หรือช่วยในการ ตัดสินใจในด้านต่างๆ	29 (7.3)	82 (20.5)	135 (33.8)	79 (19.8)	75 (18.8)	400 (100.0)	2.78	1.18	ปาน กลาง	18
13. ประหยัดเวลาในการค้นคว้าข้อมูล เพราะมี Search Engine ช่วย เหลือ	88 (22.0)	135 (33.8)	101 (25.3)	48 (12.0)	28 (7.0)	400 (100.0)	3.52	1.16	มาก	10
14. ได้รับข้อมูลที่ตรงตามต้องการ	48 (12.0)	170 (42.5)	140 (35.0)	30 (7.5)	12 (3.0)	400 (100.0)	3.53	0.91	มาก	9

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ประโยชน์	ระดับการได้รับประโยชน์					รวม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
15. ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ	34 (8.5)	137 (34.3)	184 (46.0)	34 (8.5)	11 (2.8)	400 (100.0)	3.37	0.86	ปานกลาง	13
16. ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย	78 (19.5)	193 (48.3)	98 (24.5)	23 (5.8)	8 (2.0)	400 (100.0)	3.78	0.90	มาก	4
17. ใช้ในการสนทนาระหว่างประเทศ	66 (16.5)	81 (20.3)	89 (22.3)	73 (18.3)	91 (22.8)	400 (100.0)	2.90	1.40	ปานกลาง	15
18. ประหยัดงบประมาณขององค์กร	80 (20.0)	154 (38.5)	101 (25.3)	38 (9.5)	27 (6.8)	400 (100.0)	3.56	1.12	มาก	8
19. ประหยัดเวลาการทำงาน เพราะได้ข้อมูลรวดเร็ว	110 (27.5)	179 (44.8)	73 (18.3)	22 (5.5)	16 (4.0)	400 (100.0)	3.86	1.01	มาก	2
20. ประหยัดแรงงาน บุคลากร	106 (26.5)	172 (43.0)	80 (20.0)	22 (5.5)	20 (5.0)	400 (100.0)	3.81	1.05	มาก	3
21. แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นในเรื่องการทำงานได้กว้างขวาง	90 (22.5)	162 (40.5)	114 (28.5)	24 (6.0)	10 (2.5)	400 (100.0)	3.75	0.96	มาก	5
22. การพบปะและสนทนากับผู้อื่นโดยการใช้โปรแกรม Chat, ICQ, Talk เป็นต้น	65 (16.3)	83 (20.8)	92 (23.0)	75 (18.8)	85 (21.3)	400 (100.0)	2.92	1.38	ปานกลาง	14

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ประโยชน์	ระดับการได้รับประโยชน์					รวม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
23. เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ	82 (20.5)	167 (41.8)	108 (27.0)	29 (7.3)	14 (3.5)	400 (100.0)	3.69	0.99	มาก	6
24. ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารเพราะมีความเร็วสูง	139 (34.8)	157 (39.3)	67 (16.8)	28 (7.0)	9 (2.3)	400 (100.0)	3.97	1.00	มาก	1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจในระดับมากที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ 23.8 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการส่งงาน / ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 23.3 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.5

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการติดตามข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 36.8 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 29.8 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.8

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการตรวจสอบตลาดหุ้นในระดับน้อยที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 59.0 รองลงมาเป็นระดับน้อย ร้อยละ 21.6 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการดาวน์โหลดแฟ้มข้อมูลหรือโปรแกรมได้ตลอด 24 ชั่วโมงในระดับน้อยที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 26.5 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 25.5 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับคอมพิวเตอร์ในระดับน้อยที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 26.0 รองลงมาเป็นระดับน้อย ร้อยละ 25.3 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.5

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการค้นหาฐานข้อมูลในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 27.3 รองลงมาเป็นระดับน้อย ร้อยละ 24.0 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.8

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในสถานที่อื่นๆ ในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 30.0 รองลงมา

เป็นระดับมาก ร้อยละ 21.5 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.8

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการตรวจข้อความที่ส่งถึงใน Inbox ตามสถานที่อื่นๆ ขณะเดินทางในระดับน้อยที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 28.0 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 23.0 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการบริการทางธุรกิจ เช่น สืบค้นข้อมูลด้านราคา ในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 27.3 รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ 25.5 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในระดับน้อยที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 55.5 รองลงมาเป็นระดับน้อย ร้อยละ 21.5 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.8

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการใช้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตช่วยในการให้คำแนะนำ หรือช่วยในการตัดสินใจด้านต่างๆ ในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 33.8 รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ 20.5 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.3

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการประหยัดเวลาในการค้นคว้าข้อมูลในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 33.8 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 25.3 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการได้รับข้อมูลที่ตรงตามต้องการในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 35.0 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 46.0 รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ 34.3 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.8

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องที่ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัยในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 48.3 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 24.5 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการใช้ในการสนทนาระหว่างประเทศในระดับน้อยที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 22.8 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 22.3 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.5

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการประหยัดงบประมาณขององค์กรในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 38.5 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 25.3 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.8

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการประหยัดเวลาในการทำงานเพราะได้ข้อมูลที่รวดเร็วในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 44.8 รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ 27.5 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการประหยัดแรงงาน บุคลากรในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ 26.5 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นในเรื่องการทำงานได้อย่างกว้างขวางในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 40.5 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 28.5 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการพบปะและสนทนากับผู้อื่นโดยการใช้โปรแกรม Chat / ICQ / Talk ในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 23.0 รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ 20.8 และได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.3

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 41.8 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 27.0 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.5

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารเพราะมีความเร็วสูงในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 39.3 รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด ร้อยละ 34.8 และได้รับประโยชน์ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.3

โดยทั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใน 3 ประเด็นแรกมากที่สุดคือ เพื่อประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารเพราะมีความเร็วสูง (ค่าเฉลี่ย 3.97) เพื่อประหยัดเวลาในการทำงานเพราะได้ข้อมูลที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) และประหยัดแรงงาน บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.81)

โดยประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับสูงมี 11 ประเด็น ได้แก่ เพื่อประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารเพราะมีความเร็วสูง เพื่อประหยัดเวลาในการทำงานเพราะได้ข้อมูลที่รวดเร็ว เพื่อประหยัดแรงงานและบุคลากร ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นในเรื่องการทำงานได้กว้างขวาง เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจ เพื่อประหยัดงบประมาณขององค์กร ได้รับข้อมูลที่ตรงตามต้องการ ประหยัดเวลาในการค้นคว้าข้อมูล เพื่อใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ

ส่วนประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลางมี 11 ประเด็น ได้แก่ เพื่อส่งงาน/ติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ได้ข้อมูลที่นำเชื่อถือ เป็นการพบปะและสนทนากับผู้อื่นโดยการใช้โปรแกรม Chat/ICQ/Talk ใช้ในการสนทนาระหว่างประเทศ ใช้เพื่อการบริการทางธุรกิจ เช่น การสืบค้นข้อมูลด้านราคาสินค้าและบริการ เพื่อตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตามสถานที่ต่างๆ เพื่อช่วยในการให้คำแนะนำ หรือช่วยตัดสินใจในด้านต่างๆ ใช้ในการค้นหาฐานข้อมูล เพื่อตรวจสอบข้อความที่ส่งถึงใน Inbox ระหว่างเดินทาง ใช้ดาวน์โหลดเพิ่มข้อมูลหรือโปรแกรมที่ต้องการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ใช้ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างๆ สำหรับคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ยังมีอีก 2 ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ การใช้เพื่อสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และตรวจสอบตลาดหุ้น

ตารางที่ 16

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระดับการได้รับประโยชน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ได้รับประโยชน์มากที่สุด	10	2.5
ได้รับประโยชน์มาก	115	28.75
ได้รับประโยชน์ปานกลาง	215	53.75
ได้รับประโยชน์น้อย	54	13.5
ได้รับประโยชน์น้อยที่สุด	6	1.5
รวม	400.0	100.0

ค่าเฉลี่ย = 3.17

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.74

(ระดับการได้รับประโยชน์ปานกลาง)

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง กล่าวคือ เกินครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 53.75 รองลงมาได้รับประโยชน์ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.75 และได้รับประโยชน์น้อยที่สุด มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 1.5

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงาน ซึ่งสามารถแจกแจงผลได้ตามตารางที่ 17 - 18

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความหมาย และอันดับที่ของ
ประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงาน

ประโยชน์	ระดับการได้รับประโยชน์					รวม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
25. ท่านดาวน์โหลดเกมส์ต่างๆ ที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต	18 (4.5)	60 (15.0)	106 (26.5)	80 (20.0)	136 (34.0)	400 (100.0)	2.36	1.22	น้อย	5
26. ใช้เล่นเกมออนไลน์ เพื่อคลายเครียด	13 (3.3)	52 (13.0)	104 (26.0)	93 (23.3)	138 (34.5)	400 (100.0)	2.27	1.16	น้อย	6
27. ท่านใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน	141 (35.3)	139 (34.8)	76 (19.0)	29 (7.3)	15 (3.8)	400 (100.0)	3.91	1.08	มาก	1
28. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลความรู้ทั่วไป เช่น เว็บไซต์สุขภาพ สารคดี สิ่งแวดล้อม	88 (22.0)	131 (32.8)	126 (31.5)	34 (8.5)	21 (5.3)	400 (100.0)	3.58	1.08	มาก	2
29. ใช้แสวงหาข้อมูลอื่นนอกเหนือจากการทำงาน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบันเทิงจากเว็บไซต์ประเภทภาพยนตร์ ดนตรี แฟชั่น หรือสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	72 (18.0)	114 (28.5)	122 (30.5)	56 (14.0)	36 (9.0)	400 (100.0)	3.33	1.18	ปานกลาง	3
30. ได้ร่วมโปรแกรมโปรโมชันด้านความบันเทิงต่างๆ ที่แต่ละเว็บไซต์ได้จัดไว้	35 (8.8)	64 (16.0)	119 (29.8)	95 (23.8)	87 (21.8)	400 (100.0)	2.66	1.23	ปานกลาง	4

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในเรื่องการดาวน์โหลดเกมส์ต่างๆ ในระดับน้อยที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 34.0 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 26.5 และได้รับประโยชน์ในเรื่องนี้ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.5

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในเรื่องการเล่นเกมส์ออนไลน์ เพื่อคลายเครียดในระดับน้อยที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 26.0 และได้รับประโยชน์ในเรื่องนี้ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.3

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในเรื่องการใช้ E-mail ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนในระดับมากที่สุด มากที่สุด ร้อยละ 35.3 รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ 34.8 และได้รับประโยชน์ในเรื่องนี้ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.8

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในเรื่องการค้นหาข้อมูลความรู้ทั่วไปในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 31.5 และได้รับประโยชน์ในเรื่องนี้ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.3

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในเรื่องการแสวงหาข้อมูลอื่นเกี่ยวกับด้านการบันเทิงต่างๆ ในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 30.5 รองลงมาเป็นระดับมาก ร้อยละ 28.5 และได้รับประโยชน์ในเรื่องนี้ในระดับน้อยที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.0

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในเรื่องการร่วมโปรแกรมโปรโมชันด้านความบันเทิงต่างๆ ที่แต่ละเว็บไซต์จัดไว้ในระดับปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 29.8 รองลงมาเป็นระดับน้อย ร้อยละ 23.8 และได้รับประโยชน์ในเรื่องนี้ในระดับมากที่สุดมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.8

ทั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานมากที่สุด คือ ในเรื่องการใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน

โดยประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในระดับสูงมี 2 ประเด็น คือ การใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนและการใช้ในการค้นหาข้อมูลความรู้ทั่วไป

ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในระดับปานกลาง มี 2 ประเด็น คือ การใช้แสวงหาข้อมูลอื่นในด้านการบันเทิง สถานที่ท่องเที่ยว และการร่วมโปรโมชันด้านความบันเทิงต่างๆ ที่แต่ละเว็บไซต์จัดไว้ให้

ส่วนประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในระดับต่ำมี 2 ประเด็นเช่นกัน ได้แก่ การดาวน์โหลดเกมส์ต่างๆ และการเล่นเกมออนไลน์

ตารางที่ 18

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงาน

ระดับได้รับประโยชน์ในเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ได้รับประโยชน์มากที่สุด	12	3.0
ได้รับประโยชน์มาก	128	32.0
ได้รับประโยชน์ปานกลาง	171	42.75
ได้รับประโยชน์น้อย	73	18.25
ได้รับประโยชน์น้อยที่สุด	16	4.0
รวม	400.0	100.0

ค่าเฉลี่ย = 3.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88

(ระดับการได้รับประโยชน์ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 พบว่า เมื่อพิจารณาประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.75 ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวมของพนักงานในบริษัทร่วมทุนแล้ว ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 19

แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทต่างๆ ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง

ประเภทของบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ชาย (200)		หญิง (200)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	2.41	1.40	1.98	1.20	3.260	0.001*
2. จดหมายข่าว/กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์	1.69	1.20	1.31	0.75	3.750	0.000*
3. การดาวน์โหลดโปรแกรม	1.53	1.16	1.19	0.62	3.732	0.000*
4. บริการค้นหาฐานข้อมูล / Data Base	1.91	1.26	1.44	0.85	4.370	0.000*
5. บริการเข้าระบบจากสถานที่อื่น (Telnet)	1.17	0.57	1.12	0.42	1.105	0.270
6. บริการสืบค้นข้อมูล (World Wide Web)	2.52	1.47	2.04	1.31	3.407	0.001*
7. การสนทนาออนไลน์ (Chat/Talk/ICQ)	1.71	1.26	1.54	1.14	1.416	0.157
8. เล่นเกมส์ออนไลน์ (Games)	1.19	0.64	1.16	0.53	0.514	0.608
9. บริการเพื่อความบันเทิงอื่น เช่น บัตรภาพยนต์, แหล่งท่องเที่ยว, ทำเว็บเพจส่วนตัว ฯลฯ	1.61	1.17	1.46	0.86	1.409	0.160

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, จดหมายข่าว/กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์, การดาวน์โหลดโปรแกรม, บริการค้นหาฐานข้อมูล และบริการสืบค้นข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้ที่มีเพศต่างกันมีปริมาณการใช้บริการดังกล่าวในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน โดยผู้ชาย มีปริมาณการใช้บริการดังกล่าว มากกว่าผู้หญิง จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่แล้ว พบว่า ไม่มีคู่ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

สำหรับปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภท บริการเข้าระบบจากสถานที่อื่น การสนทนาออนไลน์ การเล่นเกมออนไลน์ และบริการเพื่อความบันเทิงอื่น พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมี

ค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดังกล่าว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 20

แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม
ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง

เพศ	จำนวน (คน)	ปริมาณการใช้งาน		t	P
		\bar{X}	S.D.		
ชาย	200	1.75	0.77	4.235	0.000*
หญิง	200	1.47	0.53		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้ที่มีเพศต่างกันมีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน โดยผู้ชาย มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม มากกว่าผู้หญิง จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทต่างๆ ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน

ประเภทของบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	(1) 20 – 23 ปี		(2) 24 – 27 ปี		(3) 28 – 31 ปี		(4) 32 – 35 ปี		(5) 36 – 39 ปี		F	P	คู่ที่ ต่างกัน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	1.98	1.13	2.24	1.36	2.22	1.29	2.13	1.35	2.34	1.49	0.472	0.756	
2. จดหมายข่าว/กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์	1.22	0.47	1.44	0.91	1.54	1.07	1.49	1.05	1.83	1.40	1.868	0.115	
3. การดาวน์โหลดโปรแกรม	1.20	0.60	1.50	1.15	1.32	0.84	1.35	0.93	1.31	1.05	1.055	0.379	
4. บริการค้นหาฐานข้อมูล / Data Base	1.66	1.11	1.80	1.14	1.60	1.01	1.64	1.19	1.69	1.23	0.555	0.695	
5. บริการเข้าระบบจากสถานที่อื่น (Telnet)	1.17	0.44	1.15	0.59	1.13	0.45	1.18	0.55	1.11	0.40	0.192	0.943	
6. บริการสืบค้นข้อมูล (World Wide Web)	2.34	1.53	2.48	1.46	2.24	1.39	1.87	1.12	2.43	1.56	1.837	0.121	
7. การสนทนาออนไลน์ (Chat/Talk/ICQ)	1.61	1.16	1.94	1.42	1.60	1.18	1.24	0.67	1.34	1.06	3.857	0.004*	(2) > (4)
8. เล่นเกมส์ออนไลน์ (Games)	1.17	0.44	1.25	0.75	1.13	0.45	1.20	0.59	1.11	0.68	1.897	0.110	
9. บริการเพื่อความบันเทิงอื่น เช่น บัตรภาพยนตร์, แหล่งท่องเที่ยว, ทำเว็บเพจส่วนตัว ฯลฯ	1.66	1.06	1.72	1.20	1.43	0.91	1.36	0.80	1.54	1.20	1.344	0.253	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านการสนทนาออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้ที่มีอายุต่างกันมีการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 24 – 27 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสนทนาออนไลน์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 32 – 35 ปี

สำหรับบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทอื่นๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแยกตามประเภทต่างๆ สรุปได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 36 – 39 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 36 – 39 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทจดหมายข่าว/กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 24 – 27 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทการดาวน์โหลดโปรแกรมมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 24 – 27 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทบริการค้นหาฐานข้อมูลมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 32 – 35 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทเข้าระบบจากสถานที่อื่นมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 24 – 27 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทบริการสืบค้นข้อมูลมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 24 – 27 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทการสนทนาออนไลน์มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 24 – 27 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทการเล่นเกมส์ออนไลน์มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 24 – 27 ปี มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทการบริการเพื่อความบันเทิงอื่นๆ มากที่สุด

ตารางที่ 22

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม ระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	จำนวน (คน)	ปริมาณการใช้งาน		F	P
		\bar{X}	S.D.		
20 – 23 ปี	42	1.56	0.55		
24 – 27 ปี	109	1.72	0.75		
28 – 31 ปี	159	1.58	0.63		
32 – 35 ปี	55	1.49	0.61		
36 – 39 ปี	35	1.63	0.80	1.344	0.253
รวม	400	1.61	0.67		

จากตารางที่ 22 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ตารางที่ 23

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างๆ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ประเภทของบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี		(2) ปริญญาตรี		(3) ปริญญาโท		(4) ปริญญาเอก		F	P	คู่ที่ ต่างกัน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	1.33	0.80	2.09	1.28	2.68	1.35	2.75	1.26	10.562	0.000*	(2) > (1) (3) > (1) (3) > (2)
2. จดหมายข่าว/กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์	1.13	0.73	1.40	0.89	1.81	1.26	2.25	0.96	6.668	0.000*	(3) > (1) (3) > (2)
3. การดาวน์โหลดโปรแกรม	1.30	0.92	1.36	0.98	1.36	0.87	1.50	1.00	0.071	0.975	
4. บริการค้นหาฐานข้อมูล / Data Base	1.30	0.75	1.72	1.16	1.62	0.99	2.25	1.89	1.801	0.146	
5. บริการเข้าระบบจากสถานที่อื่น (Telnet)	1.27	0.64	1.12	0.41	1.15	0.61	1.50	1.00	1.493	0.216	
6. บริการสืบค้นข้อมูล (World Wide Web)	1.50	1.04	2.31	1.46	2.41	1.35	2.25	0.96	3.454	0.017*	(2) > (1) (3) > (1)
7. การสนทนาออนไลน์ (Chat/Talk/ICQ)	1.47	1.07	1.59	1.18	1.71	1.30	2.00	1.15	0.553	0.646	
8. เล่นเกมส์ออนไลน์ (Games)	1.23	0.82	1.17	0.55	1.17	0.59	1.00	0.00	0.226	0.878	
9. บริการเพื่อความบันเทิงอื่น เช่น บัตรภาพ ยนตร์, แหล่งท่องเที่ยว, ทำเว็บเพจส่วนตัว ฯลฯ	1.53	1.14	1.58	1.06	1.44	0.93	1.00	0.00	0.782	0.505	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, จดหมายข่าว/กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ และ บริการสืบค้นข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 นั่นคือ ผู้ที่มีการศึกษาต่างกันมีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโทมีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีปริมาณการใช้บริการประเภทนี้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทจดหมายข่าว/กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทการสืบค้นข้อมูล มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

สำหรับบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประเภทอื่นๆ ได้แก่ การดาวน์โหลดโปรแกรม การบริการค้นหาฐานข้อมูล การบริการเข้าระบบจากสถานที่อื่น การสนทนาออนไลน์ การเล่นเกมออนไลน์ และ บริการเพื่อความบันเทิงอื่นๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม ระหว่างกลุ่มที่มี
ระดับการศึกษาแตกต่างกัน

การศึกษา	จำนวน (คน)	ปริมาณการใช้งาน		F	P
		\bar{X}	S.D.		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	1.34	0.74		
ปริญญาตรี	258	1.60	0.66		
ปริญญาโท	108	1.71	0.68		
ปริญญาเอก	4	1.83	0.66	2.606	0.051
รวม	400	1.61	0.67		

จากตารางที่ 24 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับ
การได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 25

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ต้องการ	ค่าสหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน	ค่านัยสำคัญ ทางสถิติ (P)
ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต กับ การได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	0.244	0.000**

**นัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบพบว่า ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเชิงบวก หากมีความรู้ในเรื่องอินเทอร์เน็ตมาก ก็ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับต่ำ ลักษณะดังกล่าวจึงเป็นเพียงเล็กน้อย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน
ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 26

แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการได้รับประโยชน์ต่างๆ จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง

ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ชาย (200)		หญิง (200)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจ	3.84	1.21	3.50	1.29	2.676	0.008*
2. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อส่งงาน / ติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน	3.58	1.17	3.36	1.22	1.844	0.066
3. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการติดตามข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ	3.64	1.07	3.38	1.10	2.395	0.017*
4. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการตรวจสอบตลาดหุ้น	1.83	1.09	1.61	1.01	2.059	0.040*
5. สามารถดาวน์โหลดเพิ่มข้อมูลหรือโปรแกรมที่ต้องการใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	2.71	1.27	2.37	1.19	2.765	0.006*
6. ท่านดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับคอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น โปรแกรมป้องกันไวรัส, ซอฟต์แวร์พรีนเตอร์, โปรแกรมการใช้งานบนคอมพิวเตอร์	2.73	1.24	2.32	1.15	3.429	0.001*
7. ท่านใช้ค้นหาฐานข้อมูล Data Base	2.87	1.17	2.64	1.22	1.969	0.050*
8. ท่านตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถึงแม้จะอยู่ในสถานที่อื่น	2.99	1.23	2.62	1.20	3.048	0.002*
9. ท่านตรวจข้อความที่ส่งถึงท่านใน Inbox ตามสถานที่อื่นๆ ในขณะที่เดินทาง	2.76	1.30	2.35	1.19	3.285	0.001*
10. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการบริการทางธุรกิจ เช่น การสืบค้นข้อมูลด้านราคา คุณสมบัติของสินค้า/บริการ	3.00	1.19	2.76	1.16	2.048	0.041*

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ชาย (200)		หญิง (200)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
11. ทำนสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1.94	1.16	1.66	0.98	2.561	0.011*
12. ใช้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตช่วยในการให้คำแนะนำ หรือช่วยในการตัดสินใจในด้านต่างๆ	2.94	1.18	2.62	1.16	2.686	0.008*
13. ประหยัดเวลาในการค้นคว้าข้อมูล เพราะมี Search Engine ช่วยเหลือ	3.63	1.19	3.41	1.13	1.854	0.064
14. ได้รับข้อมูลที่ตรงตามต้องการ	3.65	0.84	3.41	0.95	2.669	0.008*
15. ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ	3.49	0.86	3.26	0.85	2.753	0.006*
16. ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย	3.86	0.84	3.70	0.95	1.792	0.074
17. ใช้ในการสนทนาระหว่างประเทศ	2.92	1.37	2.87	1.43	0.358	0.721
18. ประหยัดงบประมาณขององค์กร	3.60	1.07	3.52	1.16	0.717	0.474
19. ประหยัดเวลาการทำงาน เพราะได้ข้อมูลรวดเร็ว	3.91	0.96	3.82	1.06	0.841	0.401
20. ประหยัดแรงงาน บุคลากร	3.87	0.99	3.74	1.10	1.240	0.216
21. แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นในเรื่องการทำงานได้กว้างขวาง	3.77	0.97	3.72	0.94	0.523	0.601
22. การพบปะและสนทนากับผู้อื่น โดยการใช้โปรแกรม Chat, ICQ, Talk เป็นต้น	2.96	1.34	2.89	1.41	0.508	0.612
23. เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ	3.73	0.95	3.64	1.03	0.907	0.365
24. ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารเพราะมีความเร็วสูง	4.01	0.95	3.94	1.05	0.650	0.516

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้ การใช้ E-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจ, การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดตามข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ, การใช้อินเทอร์เน็ตในการตรวจสอบตลาดหุ้น, การดาวน์โหลดเพิ่มข้อมูลหรือโปรแกรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง, การดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับคอมพิวเตอร์ต่างๆ, การค้นหาฐานข้อมูล Data Base, การตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถึงแม้จะอยู่ในสถานที่อื่นๆ, การตรวจข้อความที่ส่งถึงใน Inbox ตามสถานที่อื่นๆ ขณะเดินทาง, การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการบริการทางธุรกิจ, การสั่งซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต, การใช้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตช่วยในการให้คำแนะนำหรือช่วยในการตัดสินใจต่างๆ, การได้รับข้อ

มูลที่ตรงตามความต้องการ และ ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มีเพศต่างกันได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน โดยผู้ชาย ได้รับประโยชน์ดังกล่าว มากกว่าผู้หญิง จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่แล้ว พบว่าไม่มีคู่ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องอื่นๆ พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีค่าเฉลี่ยของการได้รับประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27

แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการได้รับประโยชน์โดยรวมจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง

เพศ	ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ อินเทอร์เน็ต		t	P
	\bar{X}	S.D.		
ชาย	3.26	0.64	3.325	0.001*
หญิง	3.04	0.65		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของ
การได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 คือ ผู้ที่มีเพศต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน
โดยผู้ชายได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้หญิง จึงเป็นไปตาม
สมมติฐานข้อที่ 3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
การได้รับประโยชน์ต่างๆ จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	(1) 20 – 23 ปี		(2) 24 – 27 ปี		(3) 28 – 31 ปี		(4) 32 – 35 ปี		(5) 36 – 39 ปี		F	P	คู่ที่ ต่างกัน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. ท่านใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจ	2.95	1.30	3.38	1.37	3.88	1.11	3.98	1.13	3.94	1.26	7.623	0.000*	(3) > (1) (4) > (1)
2. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสั่งงาน / ติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน	3.17	1.20	3.29	1.29	3.66	1.02	3.38	1.22	3.57	1.48	2.402	0.049*	-
3. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการติดตามข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ	3.41	1.07	3.65	1.08	3.57	0.99	3.13	1.11	3.46	1.44	2.373	0.052	
4. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการตรวจสอบตลาดหุ้น	1.56	0.87	1.52	0.91	1.94	1.15	1.69	0.98	1.63	1.21	2.972	0.019*	(3) > (2)
5. สามารถดาวน์โหลดแฟ้มข้อมูลหรือโปรแกรมที่ต้องการใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	2.49	1.31	2.65	1.24	2.57	1.19	2.41	1.29	2.23	1.33	0.945	0.438	
6. ท่านดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับคอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น โปรแกรมป้องกันไวรัส, ซอฟต์แวร์พรีนเตอร์, โปรแกรมการใช้งานบนคอมพิวเตอร์	2.49	1.12	2.61	1.21	2.60	1.19	2.25	1.13	2.40	1.50	1.052	0.380	

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	(1) 20 – 23 ปี		(2) 24 – 27 ปี		(3) 28 – 31 ปี		(4) 32 – 35 ปี		(5) 36 – 39 ปี		F	P	คู่ที่ ต่างกัน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
7. ท่านใช้ค้นหาฐานข้อมูล Data Base	2.83	1.18	2.82	1.16	2.84	1.14	2.69	1.36	2.17	1.25	2.440	0.046*	-
8. ท่านตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถึงแม้จะอยู่ในสถานที่อื่นๆ	2.71	1.27	2.78	1.21	2.86	1.14	2.84	1.29	2.69	1.53	0.233	0.920	
9. ท่านตรวจสอบความที่ส่งถึงท่านใน Inbox ตามสถานที่อื่นๆ ในขณะที่เดินทาง	2.34	1.22	2.86	1.24	2.55	1.26	2.24	1.17	2.40	1.42	2.966	0.020*	-
10. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการบริการทางธุรกิจ เช่น การสืบค้นข้อมูลด้านราคา คุณสมบัติของสินค้า/บริการ	2.78	1.27	3.00	1.18	2.88	1.19	2.84	1.18	2.66	1.00	0.687	0.601	
11. ท่านสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1.56	0.81	1.86	1.23	1.87	1.06	1.76	1.05	1.51	0.92	1.417	0.228	
12. ใช้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตช่วยในการให้คำแนะนำ หรือช่วยในการตัดสินใจในด้านต่างๆ	2.68	1.04	2.91	1.23	2.81	1.21	2.80	1.15	2.61	1.08	1.780	0.132	
13. ประหยัดเวลาในการค้นคว้าข้อมูล เพราะมี Search Engine ช่วยเหลือ	3.46	1.16	3.69	1.16	3.57	1.09	3.33	1.17	3.09	1.38	2.294	0.059	
14. ได้รับข้อมูลที่ตรงตามต้องการ	3.44	0.98	3.61	0.91	3.57	0.87	3.51	0.81	3.23	1.09	1.357	0.248	
15. ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ	3.20	0.93	3.41	0.86	3.47	0.84	3.31	0.77	3.11	0.96	1.899	0.110	

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	(1) 20 – 23 ปี		(2) 24 – 27 ปี		(3) 28 – 31 ปี		(4) 32 – 35 ปี		(5) 36 – 39 ปี		F	P	คู่ที่ ต่างกัน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
16. ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย	3.80	0.90	3.91	0.91	3.83	0.81	3.58	0.90	3.34	1.08	3.540	0.007*	(2) > (5)
17. ใช้ในการสนทนาระหว่างประเทศ	2.59	1.28	3.03	1.36	3.09	1.43	2.67	1.33	2.34	1.39	3.361	0.010*	-
18. ประหยัดงบประมาณขององค์กร	3.32	1.13	3.67	1.06	3.61	1.05	3.56	1.21	3.17	1.29	1.905	0.109	
19. ประหยัดเวลาการทำงาน เพราะ ได้ข้อมูลรวดเร็ว	3.71	0.96	3.91	0.99	3.96	0.93	3.75	1.09	3.60	1.29	1.467	0.211	
20. ประหยัดแรงงาน บุคลากร	3.68	0.88	3.91	1.07	3.84	1.03	3.71	1.08	3.60	1.22	0.901	0.463	
21. แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิด เห็นในเรื่องการทำงานได้กว้างขวาง	3.56	0.87	3.76	0.96	3.80	0.92	3.80	1.01	3.57	1.12	0.846	0.497	
22. การพบปะและสนทนากับผู้อื่น โดยการใช้โปรแกรม Chat, ICQ, Talk เป็นต้น	3.10	1.26	3.21	1.31	2.095	1.40	2.65	1.43	2.09	1.20	5.348	0.000*	(1) > (5) (2) > (5) (3) > (5)
23. เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความ ได้เปรียบทางธุรกิจ	3.63	0.86	3.61	0.95	3.84	0.94	3.64	1.08	3.37	1.26	2.138	0.075	
24. ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร เพราะมีความเร็วสูง	3.85	0.88	4.04	0.95	3.97	0.98	3.96	1.10	3.91	1.22	0.286	0.887	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้ การใช้ E-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจ, การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อส่งงาน/ติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน, การใช้อินเทอร์เน็ตในการตรวจสอบตลาดหุ้น, การใช้ค้นหาฐานข้อมูล Data Base, การตรวจข้อความที่ส่งถึงใน Inbox ตามสถานที่อื่นๆ ขณะเดินทาง, ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย, การใช้ในการสนทนาระหว่างประเทศ และการพบปะและสนทนากับผู้อื่นโดยการใช้โปรแกรม Chat/ICQ/Talk กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มีอายุต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 28 – 35 ปี ได้รับประโยชน์จากการใช้ E-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 23 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 28 – 31 ปี ได้รับประโยชน์จากการตรวจสอบตลาดหุ้นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 24 – 27 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 24 – 27 ปี ได้รับประโยชน์จากข้อมูลที่มีความทันสมัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 39 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 31 ปี ได้รับประโยชน์จากการพบปะและสนทนากับผู้อื่น โดยการใช้โปรแกรม Chat/ICQ/Talk มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 39 ปี

ส่วนประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อส่งงานและติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน, การค้นหาฐานข้อมูล Data Base, การตรวจข้อความที่ส่งถึงใน Inbox ตามสถานที่อื่นๆ ขณะเดินทาง และ การสนทนาระหว่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างคู่

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ตในเรื่องอื่นๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของการได้รับประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

ตารางที่ 29

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
การได้รับประโยชน์โดยรวมจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	จำนวน (คน)	ประโยชน์ที่ได้รับจาก ระบบอินเทอร์เน็ต		F	P
		\bar{X}	S.D.		
20 – 23 ปี	42	3.01	0.63		
24 – 27 ปี	109	3.21	0.65		
28 – 31 ปี	159	3.23	0.59		
32 – 35 ปี	55	3.06	0.66		
36 – 39 ปี	35	2.89	0.86	2.914	0.021*
รวม	400	3.15	0.65		

จากตารางที่ 29 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้ที่มีอายุต่างกันได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน แต่ไม่พบคู่ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
การได้รับประโยชน์ต่างๆ จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี		(2) ปริญญาตรี		(3) ปริญญาโท		(4) ปริญญาเอก		F	P	คู่ที่ต่าง กัน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. ท่านใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสาร ในเชิงธุรกิจ	2.77	1.33	3.51	1.22	4.28	1.07	4.00	1.41	16.697	0.000*	(2) > (1) (3) > (1) (3) > (2)
2. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสั่งงาน / ติด ต่อกับเพื่อนร่วมงาน	3.00	1.36	3.40	1.18	3.75	1.15	3.75	0.96	4.004	0.008*	(3) > (1)
3. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการติดตาม ข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ	3.00	1.20	3.57	1.02	3.49	1.17	3.75	1.89	2.506	0.59	
4. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการตรวจสอบ ตลาดหุ้น	1.43	0.82	1.66	1.03	1.93	1.14	2.50	1.00	3.147	0.025*	-
5. สามารถดาวน์โหลดแฟ้มข้อมูลหรือ โปรแกรมที่ต้องการใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1.93	0.98	2.53	1.26	2.72	1.21	2.50	1.29	3.233	0.022*	(3) > (1)
6. ท่านดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับ คอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น โปรแกรมป้องกัน ไวรัส, ซอฟต์แวร์ฟิรืนเตอร์, โปรแกรมการ ใช้งานบนคอมพิวเตอร์	2.07	1.14	2.52	1.21	2.64	1.22	2.75	1.50	1.805	0.146	

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี		(2) ปริญญาตรี		(3) ปริญญาโท		(4) ปริญญาเอก		F	P	คู่ที่ต่าง กัน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
7. ท่านใช้ค้นหาฐานข้อมูล Data Base	2.40	0.93	2.71	1.21	2.96	1.21	2.50	1.29	2.167	0.091	
8. ท่านตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถึงแม้จะอยู่ในสถานที่อื่นๆ	2.30	1.21	2.84	1.24	2.83	1.17	2.75	1.50	1.818	0.143	
9. ท่านตรวจข้อความที่ส่งถึงท่านใน Inbox ตามสถานที่อื่นๆ ในขณะที่เดินทาง	2.10	1.16	2.60	1.26	2.55	1.29	3.00	1.41	1.604	0.188	
10. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการบริการทาง ธุรกิจ เช่น การสืบค้นข้อมูลด้านราคา คุณสมบัติของสินค้า/บริการ	2.53	1.31	2.92	1.18	2.89	1.14	2.50	1.00	1.123	0.340	
11. ท่านสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	1.70	1.06	1.81	1.09	1.79	1.09	1.75	0.96	0.106	0.956	
12. ใช้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตช่วยในการ ให้คำแนะนำ หรือช่วยในการตัดสินใจใน ด้านต่างๆ	2.57	1.17	2.80	1.15	2.79	1.26	2.75	1.50	0.347	0.792	
13. ประหยัดเวลาในการค้นคว้าข้อมูล เพราะมี Search Engine ช่วยเหลือ	2.93	1.23	3.54	1.12	3.62	1.21	3.50	1.00	2.884	0.036*	(3) > (1)
14. ได้รับข้อมูลที่ตรงตามต้องการ	3.27	1.14	3.52	0.87	3.59	0.91	4.25	0.50	1.875	0.133	
15. ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ	2.97	1.19	3.36	0.83	3.48	0.80	4.00	0.82	3.586	0.014*	(3) > (1)
16. ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย	3.37	1.03	3.81	0.87	3.81	0.89	4.00	0.82	2.334	0.073	

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี		(2) ปริญญาตรี		(3) ปริญญาโท		(4) ปริญญาเอก		F	P	คูที่ต่าง กัน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
17. ใช้ในการสนทนาระหว่างประเทศ	2.27	1.17	2.87	1.34	3.12	1.53	3.25	1.50	3.131	0.026*	(3) > (1)
18. ประหยัดงบประมาณขององค์กร	3.23	1.10	3.49	1.13	3.80	1.05	3.75	0.96	2.903	0.035*	-
19. ประหยัดเวลาการทำงาน เพราะได้ ข้อมูลรวดเร็ว	3.53	1.38	3.82	1.01	4.04	0.86	4.25	0.96	2.499	0.059	
20. ประหยัดแรงงาน บุคลากร	3.60	1.30	3.74	1.08	4.01	0.87	4.25	0.50	2.380	0.069	
21. แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็น ในเรื่องการทำงานได้กว้างขวาง	3.40	1.07	3.72	0.92	3.91	0.96	3.50	1.73	2.516	0.058	
22. การพบปะและสนทนากับผู้อื่น โดย การใช้โปรแกรม Chat, ICQ, Talk เป็นต้น	2.87	1.36	2.90	1.35	3.00	1.46	2.50	1.26	0.279	0.841	
23. เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความ ได้เปรียบทางธุรกิจ	3.40	1.16	3.61	0.97	3.94	0.97	4.00	0.82	3.844	0.010*	(3) > (2)
24. ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร เพราะมีความเร็วสูง	3.80	1.27	3.97	0.94	4.01	1.07	4.25	0.50	0.447	0.719	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้ การใช้ E-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจ, การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อส่งงาน/ติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน, การใช้อินเทอร์เน็ตในการตรวจสอบตลาดหุ้น, การดาวน์โหลดแฟ้มข้อมูลหรือโปรแกรมที่ต้องการใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง, การประหยัดเวลาในการค้นคว้าข้อมูลเพราะมี Search Engine ช่วยเหลือ, การได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ, การใช้อินเทอร์เน็ตในการสนทนาระหว่างประเทศ, การประหยัดงบประมาณขององค์กร และ การทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 นั่นคือ ผู้ที่มีการศึกษาต่างกันได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ได้รับประโยชน์จากการใช้ E-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท ได้รับประโยชน์จากการใช้ E-mail ในการติดต่อสื่อสารในเชิงธุรกิจมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท ได้รับประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการส่งงานและติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน, การดาวน์โหลดแฟ้มข้อมูลหรือโปรแกรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง, การประหยัดเวลาในการค้นคว้าข้อมูล, การได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ, การใช้อินเทอร์เน็ตในการสนทนาระหว่างประเทศ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพราะทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ส่วนประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตในเรื่องการตรวจสอบตลาดหุ้น และ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประหยัดงบประมาณขององค์กร มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างคู่

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องอื่นๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

ตารางที่ 31

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
การได้รับประโยชน์โดยรวมจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ประโยชน์ที่ได้รับ จากระบบ อินเทอร์เน็ต		F	P	คู่ที่ต่าง กัน
		\bar{X}	S.D.			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	2.77	0.74			
ปริญญาตรี	258	3.13	0.63			(2) > (1)
ปริญญาโท	108	3.29	0.64			(3) > (1)
ปริญญาเอก	4	3.33	0.62	5.268	0.001*	
รวม	400	3.15	0.65			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาตรี ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. องค์กรมีวัตถุประสงค์ของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมและดูแลการใช้ อินเทอร์เน็ตในองค์กรทั้ง 10 ท่าน สรุปได้ว่าองค์กรนำเอาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารกับบริษัทแม่และสาขาในต่างประเทศ และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งในการค้นคว้าหาข้อมูลให้กับพนักงานเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์และสามารถนำข่าวสารที่ได้นั้นมาช่วยในการทำงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานและบุคลากร ทั้งยังเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยผ่านบริการ World Wide Web อีกด้วย

วัตถุประสงค์อื่นๆ เช่น เพื่อลดต้นทุนของการติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศ เพื่อตรวจอัตราแลกเปลี่ยน หรือเพื่อใช้เป็นแหล่งในการคัดเลือกพนักงานผ่านทางเว็บไซต์การจัดหางาน เป็นต้น

2. องค์กรเห็นความจำเป็นที่พนักงานจะต้องรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เพราะเหตุใด

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกๆ ท่านมีความเห็นตรงกันว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานต้องรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากองค์ประกอบหลักของธุรกิจต้องนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงาน หากพนักงานไม่มีความรู้ในเรื่องนี้ทำให้องค์กรเสียเปรียบด้านการแข่งขันในเชิงธุรกิจ และทำให้การดำเนินงานไม่ราบรื่น อีกทั้งองค์กรมีลักษณะเป็นบริษัทร่วมทุนกับต่างชาติ ซึ่งมีความได้เปรียบคู่แข่งตรงที่องค์กรจะได้รับอิทธิพลในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ อุปกรณ์ใหม่ๆ มากกว่า เพื่อใช้ในการดำเนินงาน หากว่าบริษัท มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพ แต่พนักงานไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากมีความรู้ไม่เพียงพอ เครื่องมือนั้นก็ไร้ความหมาย และทำให้องค์กรไม่ได้รับประโยชน์เท่าที่ควร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า บริษัทฯ ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายในการทำธุรกิจเพื่อเอากำไรแต่เพียงอย่างเดียว แต่บริษัทฯ ยังเน้นที่คุณภาพของพนักงานควบคู่กันไป พนักงานจึงควรมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต เพราะการได้ใช้งานเครื่องมือเหล่านี้ สามารถที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถและยกระดับตัวพนักงานเองอีกด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นประโยชน์อีกทางหนึ่งต่อการพัฒนาประเทศ

3. *องค์กรมีการเผยแพร่หรือให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับเรื่องการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอย่างไร เช่น มีการฝึกอบรม หรือการให้พนักงานเข้าเรียนโปรแกรมการใช้อินเทอร์เน็ต*

จากการสัมภาษณ์ พบว่าองค์กรบางองค์กรเท่านั้นที่มีการจัดอบรมโปรแกรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ส่วนเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ต ยังมีการอบรมอยู่น้อยมากและเป็นเพียงการอบรมเพื่อใช้งานเบื้องต้นเท่านั้น เช่น ในเรื่องการท่องเว็บ การค้นหาข้อมูล การส่ง e-mail สื่อสารกัน เป็นต้น โดยจัดให้มีคู่มือการใช้งานหรือแผ่นพับประกอบการอธิบาย

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่กล่าวว่า ไม่ได้มีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน เนื่องจากองค์กรมีการคัดเลือกเฉพาะพนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีพื้นฐานความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาทำงานเท่านั้น โดยมีการทดสอบการใช้งานคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะรับเข้ามาทำงาน พนักงานส่วนใหญ่จึงมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในขั้นพื้นฐาน โดยจะได้รับการสอนการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจากผู้ที่ทำงานอยู่ก่อนหน้า ซึ่งก็หมายความว่า ผู้ที่สอนไม่ใช่บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้จริงเพียงแต่มีประสบการณ์ในการใช้งานเท่านั้น

1 ใน 3 ของผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า องค์กรมีแผนการที่จะจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในอนาคต แต่ ณ ขณะนี้ องค์กรจำเป็นต้องให้พนักงานทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานให้กับเรื่องหลักๆ ก่อน เนื่องจากองค์กรได้ก่อตั้งมาเพียงไม่กี่ปี ต้องให้เวลาอีกระยะหนึ่งเพื่อให้ระบบภายในเป็นระเบียบก่อนจึงจะให้ความสำคัญกับเรื่องนี้

4. *องค์กรได้รับประโยชน์จากการที่พนักงานใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอย่างไร*

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกๆ ท่านให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ได้รับประโยชน์ในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารให้กับองค์กร เช่น ในเรื่องเอกสารในการสั่งซื้อ ซึ่งในสมัยก่อน ต้องมีการทำเอกสารใบเสนอราคาหลายๆ ครั้งเพื่อให้ได้รับการอนุมัติการสั่งซื้อเพียงครั้งเดียว แต่เมื่อใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ก็สามารถติดต่อเสนอราคาให้กับลูกค้าโดยการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้เลย หลังจากลูกค้าพอใจราคาแล้วจึงออกเอกสารการสั่งซื้อเพียงครั้งเดียว หรือการส่งแฟ้มข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ก็เป็นการประหยัดการพิมพ์งานออกเป็นเอกสารเพียงเพื่อจะส่งแฟกซ์เป็นต้น เป็นการประหยัดงบประมาณของบริษัท และยังช่วยประหยัดทรัพยากรของชาติอีกทางหนึ่งด้วย

นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาดูได้รวดเร็ว ในรูปแบบเอกสาร (format) บนหน้า webpage ที่สวยงาม และสามารถติดต่อดำเนินธุรกรรมต่างๆ กับหน่วยงานต่างๆ ได้โดยผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น ธนาคาร หน่วยงานราชการบางหน่วยงาน การรับและส่งข้อมูล ก็มีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น การทำงานที่รวดเร็วขึ้น เพราะพนักงานสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ตาม website ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ขายก็ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

5. ประโยชน์ที่ได้รับนั้นเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังหรือกำหนดในนโยบายขององค์กรหรือไม่

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน ให้ความเห็นว่า พนักงานได้รับประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจริงเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง พนักงานทุกคนในองค์กรทราบถึงวัตถุประสงค์ในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งานคืออยู่แล้ว จึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากมีพนักงานบางส่วนซึ่งเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ที่ยังใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในเรื่องความบันเทิงอื่นๆ อยู่ จึงทำให้ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง 100 เปอร์เซ็นต์ นอกเสียจากว่า องค์กรจะมีการจัดระบบในการตรวจสอบการใช้งานและสามารถจำกัดให้พนักงานใช้งานจากอินเทอร์เน็ตได้แต่เฉพาะในเรื่องการทำงานเท่านั้น ซึ่งเป็นการยากที่จะระบุได้ว่า เรื่องใดเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำงานและเรื่องใดไม่ใช่ ในประเด็นนี้ทางองค์กรจะต้องมีการพิจารณาและวางนโยบายต่อไปในอนาคต ซึ่งเมื่อถึงวันนั้นจึงจะสามารถแน่ใจได้ว่าพนักงานได้รับประโยชน์จากการใช้ในเรื่องการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่องค์กรวางไว้อย่างเต็มที่ 100 เปอร์เซ็นต์

6. องค์กรประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคในการควบคุมดูแลพนักงานให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตามนโยบายขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่านกล่าวถึงปัญหาในเรื่องเดียวกัน คือ เรื่องการรบกวนจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งถือเป็นปัญหาใหญ่ที่สามารถทำลายระบบเครือข่ายได้ และยังไม่มียูทิลิตี้ มีแต่วิธีป้องกัน ซึ่งทางบริษัทฯ พยายามที่จะให้ความรู้ในเรื่องนี้แก่พนักงาน เพราะการแพร่ระบาดของไวรัสคอมพิวเตอร์นั้น ตามสถิติส่วนใหญ่ เกิดจาก การส่ง forward ไฟล์รูปภาพใหญ่ ซึ่งจริงๆ แล้วไม่ได้เกี่ยวกับการทำงาน แต่เป็นเรื่องการบันเทิงมากกว่า หรือการดาวน์โหลดโปรแกรมรูปภาพที่ผิดกฎหมาย ไม่ได้จดทะเบียนอย่างถูกต้อง ซึ่งจริงแล้วก็ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำงานอีกเช่นกัน

นอกจากปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์แล้ว ยังมีปัญหาอื่นๆ อีก เช่น ปัญหาเรื่องพนักงานยังไม่คุ้นเคยในการใช้งานและเข้าใจวิธีการทำงานของระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาการจำกัดไม่ให้พนักงานใช้งานในเรื่องส่วนตัว

แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านที่ไม่เห็นด้วยกับการจำกัดขอบเขตของการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยให้เหตุผลว่า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตถือเป็นช่องทางหนึ่งในการให้พนักงานแสวงหาข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ก้าวทันธุรกิจและการแข่งขัน ซึ่งเป็นช่องทางที่ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลามากที่สุด ถ้าบริษัทฯ จำกัดขอบเขตการใช้งาน ก็เป็นการปิดกั้นช่องทางการแสวงหาความรู้ ซึ่งไม่ถูกต้อง และแนะนำว่าควรให้ความสำคัญในการเปิดกว้างโลกทัศน์

เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพให้กับพนักงานในบริษัท มากกว่าจะคิดถึงแต่เรื่องพนักงานจะทำประโยชน์อะไรต่อบริษัท ได้บ้าง

7. องค์การวางแผนสำหรับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในอนาคตอย่างไร

มีผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลว่า ทางบริษัท มีการเตรียมแผน 1 ปี และ 3 ปี ในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ประโยชน์ โดยใช้หลักการของ Web Service มาเป็นมาตรฐานในการเลือกหรือพัฒนา Application ใหม่ ที่สนองความต้องการของบริษัท ตามนโยบายที่กำหนดไว้ และจัดเตรียม IT Infrastructure เพื่อสร้างความพร้อม ฐานความรู้ Knowledge management และ Data warehousing เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังศึกษา Wireless Technologyที่กำลังมาแรงมากในช่วงปี 2003 –2004

และผู้ให้สัมภาษณ์ประมาณกึ่งหนึ่ง กล่าวว่าบริษัท วางแผนจะมีการควบคุมในเรื่องการใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะจำกัดให้ใช้ในเรื่องการทำงานและส่วนที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อเป็นการลดพฤติกรรมของพนักงานที่ไม่จำเป็นต่อการทำงานลงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้จะมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงการทำงานบนระบบอินเทอร์เน็ตให้ได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรมากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก่อนการตัดสินใจนำเทคโนโลยีใดเข้ามา จะต้องดูความพร้อมขององค์กรรวมถึงพนักงานในองค์กรด้วย

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์อีกบางส่วนเห็นว่าในอนาคตจะยังไม่มีเปลี่ยนแปลงเนื่องจาก ณ ปัจจุบันนี้ องค์กรมีระบบอินเทอร์เน็ตที่ดีอยู่แล้ว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงสถานภาพในปัจจุบันของปริมาณการใช้งานและประเภทหรือรูปแบบการใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในบริษัทร่วมทุน
2. เพื่อศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานในบริษัทร่วมทุนกับประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ และประเทศสิงคโปร์ เท่านั้น เนื่องจากนักลงทุนจาก 5 ประเทศนี้ มีการร่วมทุนกับนักลงทุนไทยมากที่สุด 5 อันดับแรก ตามสถิติจากกรมทะเบียนการค้าปี 2544 การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในบริษัทร่วมทุน จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) จากจำนวนประเทศที่เข้ามาร่วมทุนกับประเทศไทยทั้งหมดแล้วเลือกประเทศที่เข้ามาร่วมทุนกับประเทศไทยมากที่สุด 5 อันดับแรก จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Quota Sampling) เพื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงในจำนวนที่เท่ากัน ดังตารางต่อไปนี้

สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเทศ	จำนวนเพศชาย	จำนวนเพศหญิง	รวม
จีน	72	72	144
ญี่ปุ่น	48	48	96
สหรัฐอเมริกา	32	32	64
อังกฤษ	24	24	48
สิงคโปร์	24	24	48
รวม	200	200	400

ลักษณะคำถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปริมาณการใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการดำเนินงาน หรือเพื่อใช้ในด้านอื่นๆ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 9.0 for Window โดยแบ่งการประเมินผลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานนั้น ใช้สถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง คือ สถิติ t-test และ One-way Analysis of Va-riance

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แหล่งข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ ผู้บริหารในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ต และเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการทำงานระบบสารสนเทศในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเชิงสำรวจ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1. ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 28 – 31 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

2. ประเทศที่เข้ามาลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นพนักงานในบริษัทร่วมทุนระหว่างประเทศไทยกับประเทศจีน รองลงมาคือ พนักงานในบริษัทร่วมทุนระหว่างประเทศไทยกับประเทศญี่ปุ่น พนักงานในบริษัทร่วมทุนระหว่างประเทศไทยกับประเทศสหรัฐอเมริกา พนักงานในบริษัทร่วมทุนระหว่างประเทศไทยกับประเทศอังกฤษ และพนักงานในบริษัทร่วมทุนระหว่างประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์ (ตามที่ได้ระบุไว้ในระเบียบวิธีวิจัย)

3. ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความรู้ในความหมายของอินเทอร์เน็ต หลักการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต รูปแบบการใช้งานและการนำไปใช้ประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับสูงมาก

4. ปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างมีปริมาณการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายข่าว/กระดานข่าว บริการค้นหาฐานข้อมูล บริการสืบค้นข้อมูล การสนทนาออนไลน์ และบริการเพื่อความบันเทิงอื่นๆ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยกลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการสืบค้นข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนบริการด้านการดาวน์โหลดข้อมูล บริการเข้าระบบจากที่อื่น และบริการเกมส์ออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างมีปริมาณการใช้บริการเหล่านี้ในระดับต่ำมาก

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อการทำงาน

การวิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของประโยชน์แต่ละข้อแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เรื่องการประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารเพราะมีความเร็วสูง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ เรื่องการประหยัดเวลาในการทำงานเพราะได้ข้อมูลที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ เรื่องการประหยัดแรงงานบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.81)

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงาน

นอกเหนือจากประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านการทำงานแล้ว กลุ่มตัวอย่างยังได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ ด้วย ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละข้อแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นั้น กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนในระดับค่อนข้างมาก

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานเพศหญิง

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ระดับ 0.244 ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ และเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานเพศหญิง

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน แต่ไม่พบคู่ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาตรี ใช้ประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากแหล่งข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมดูแลการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร ซึ่งอยู่ในธุรกิจหลากหลายประเภท เห็นว่ามีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกัน คือ ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริการลูกค้าที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังใช้ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กร

ความจำเป็นที่พนักงานในองค์กรต้องมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และระบบ

อินเทอร์เน็ต

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมดูแลการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร ซึ่งอยู่ในธุรกิจหลากหลายประเภท เห็นว่า องค์กรจำเป็นที่จะต้องมีพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งในโลกปัจจุบันการแข่งขันมีมาก เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามามีอิทธิพลมากมาย ยิ่งต้องเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เป็นประโยชน์ให้ได้มากที่สุด เปรียบเสมือนกับเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต ถ้าผู้ใช้ไม่รู้จักรที่จะใช้ เครื่องมือนั้นก็ไร้ประโยชน์ และยิ่งผู้ใช้งานมีความรู้มากเท่าไร ก็ยิ่งได้รับประโยชน์จากการใช้งานมากเท่านั้น การที่พนักงานมีความรู้ในเรื่องอินเทอร์เน็ตไม่ใช่จะมีประโยชน์ต่อองค์กรเท่านั้น ยังมีประโยชน์ต่อตัวพนักงานในการพัฒนาความรู้อีกด้วย

แต่จากการสัมภาษณ์นั้น ถึงแม้ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดจะเห็นด้วยว่าพนักงานจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่ส่วนใหญ่ไม่ได้มีการเผยแพร่หรือจัดฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องนี้เลย แต่จะรับพนักงานที่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเข้ามาทำงานเท่านั้น โดยใช้

วิธีการทดสอบความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ในขั้นตอนของการรับสมัครพนักงาน ก่อนที่จะมีการรับเข้ามาทำงาน ภายในองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่านโยบายขององค์กรยังขาดการสนับสนุนในส่วนนี้

ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการที่พนักงานใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมดูแลการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร ซึ่งอยู่ในธุรกิจหลากหลายประเภท เห็นว่าองค์กรได้รับประโยชน์มากในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการรณรงค์ให้ประหยัดทรัพยากรของชาติ นอกจากนี้ยังเป็นการได้เปรียบทางการค้า เนื่องจากในปัจจุบัน “เวลา” คือสิ่งสำคัญที่สุดต่อการแข่งขัน ยิ่งสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วเท่าไร ยิ่งได้เปรียบในเรื่องการแข่งขัน องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกิจ และยังสามารถได้ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย

ปัญหาและอุปสรรคในการควบคุมดูแลให้พนักงานใช้อินเทอร์เน็ตตามนโยบาย

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมดูแลการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร ซึ่งอยู่ในธุรกิจหลากหลายประเภท เห็นว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคในการควบคุมดูแลอยู่ เนื่องจากพนักงานในองค์กรมักนำบริการที่องค์กรจัดให้ไปใช้ในเรื่องส่วนตัวและการบันเทิง ซึ่งขัดกับนโยบายขององค์กร และปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่กล่าวถึง คือ เรื่องการรบกวนของไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องมีการควบคุมดูแลและมีระบบป้องกันเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด เพราะมีผลกระทบต่อการทำงานโดยตรง การรบกวนโดยไวรัสคอมพิวเตอร์นั้น ส่วนใหญ่ก็เป็นผลมาจากการที่พนักงานใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในเรื่องส่วนตัว เช่น การรับไฟล์รูปภาพ การเล่นเกม เป็นต้น อย่างไรก็ตามโดยภาพรวมแล้ว การใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานส่วนใหญ่ก็เป็นไปตามนโยบายขององค์กรและองค์กรก็ยังคงได้รับประโยชน์จากการที่พนักงานใช้อินเทอร์เน็ตอยู่

การวางแผนการใช้อินเทอร์เน็ตในอนาคต

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมดูแลการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร ซึ่งอยู่ในธุรกิจหลากหลายประเภท เห็นว่าในอนาคตจะมีการพิจารณานำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และจะควบคุมดูแลและป้องกันเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ให้ใกล้ชิดกว่าเดิม นอกจากนี้จะจำกัดการใช้ของพนักงานให้อยู่ในขอบเขตในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่านั้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมกรรมการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลได้ในประเด็นต่อไปนี้

ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในระดับสูงมาก โดยเฉพาะในเรื่องความหมายและหลักการใช้อินเทอร์เน็ต การสืบค้นข้อมูลผ่านทาง World Wide Web ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการในการเรียนรู้ของ Read Hadley ที่กล่าวว่าบุคคลจะมีความสามารถในการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน เป็นต้นว่า หนุ่มสาวจะเรียนรู้ได้เร็วและง่ายกว่าคนแก่ หรือ คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะเรียนรู้ได้เร็วกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ เมื่อคำนึงถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 28 – 31 ปี (คิดเป็นร้อยละ 39.75) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท (คิดเป็นร้อยละ 64.5 และ 27.0) ถือได้ว่าเป็นระดับอุดมศึกษาที่มีพื้นฐานในด้านการศึกษามากอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 14 ปี จึงสามารถที่จะเข้าใจและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้รวดเร็วกว่า

นอกจากนี้ในการเรียนรู้ที่ Read Hadley ยังชี้ให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมทำให้เกิดการเรียนรู้ คนเราจะเรียนรู้ได้ดีเมื่อมีการทดลองทำ ซึ่งจากข้อมูลที่สัมภาษณ์มาก็สอดคล้องกับแนวความคิดดังกล่าว คือ บริษัทฯ มีอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตให้กับพนักงานอยู่แล้ว ประกอบกับพนักงานที่ทำงานก่อนหน้านั้น มีประสบการณ์ในการใช้งานมาก่อนก็สามารถสอนงานหรือทำให้เป็นแบบอย่างได้ เมื่อพนักงานที่ใหม่ได้ทดลองปฏิบัติงานจริงย่อมเกิดการเรียนรู้มากกว่า

ดังนั้น ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของพนักงานที่อยู่ระดับสูงตามผลการวิจัย จึงเป็นผลมาจาก พื้นฐานความรู้เดิมทางการศึกษา ระดับการศึกษาที่สูงทำให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็ว สภาพแวดล้อมในที่ทำงานและการทดลองใช้อินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง

การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต

จากผลการวิจัย พนักงานมีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Edwin Emery, Phillip H., Ault and Warren K. Agee กล่าวว่า “มนุษย์เรายังมีความต้องการขั้นพื้นฐานอีกอย่างหนึ่งที่นอกเหนือไปจากความต้องการทางร่างกายในเรื่องอาหารและที่อยู่อาศัย นั่นก็คือความต้องการที่จะสื่อสารกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ความจำเป็นในด้านการสื่อสารเป็นความจำเป็นพื้นฐาน เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด” และพนักงานส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์เพื่อประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารเพราะมีความเร็วสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Cherry Colin ที่ว่า “การสื่อสารก่อให้เกิดความสามัคคี ความร่วมมือกัน และความเข้าใจกันในเป้าหมายบางอย่าง ทั้งนี้เพราะการสื่อสารของมนุษย์ คือการกระทำเพื่อการแบ่งปันข่าวสาร (An Act of Sharing) ได้เปลี่ยนเป็นการสื่อสารที่แบ่งปันข่าวสารที่มาอยู่ร่วมกันเชื่อมต่อกันเป็นโครงสร้างทำให้ระยะทางจากสภาพภูมิศาสตร์ที่เป็นจริงกับการสื่อสารเป็นการสื่อสารที่ไร้ระยะทางและเวลา”

พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยจะชี้ให้เห็นว่า ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความถี่และระยะเวลาในการใช้งานในแต่ละประเภทแล้ว ผลปรากฏว่า

บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และบริการสืบค้นข้อมูลมีค่าเฉลี่ยของความถี่และระยะเวลาในการใช้งานสูงกว่าบริการประเภทอื่นๆ นั่นหมายถึงพนักงานในบริษัท มีพฤติกรรมการใช้งานจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ในบริการ 2 ประเภทนี้ แต่มีการใช้บริการประเภทอื่นๆ อีก 7 ประเภท อยู่ในระดับต่ำมากหรือไม่ได้ใช้เลย จึงทำให้ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศาสตราจารย์ สุนิล คุปตา และ Jim Pitkow ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์พื้นฐานในการใช้งานเพื่อค้นหาข้อมูลและงานวิจัยของ Linda Kiebe Trevino and Jane Webster ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประเมินคุณค่าของการใช้การสื่อสารผ่านระบบ Electronic Mail (E-mail) ว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จะมีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารผ่านสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และมีปริมาณการสื่อสารผ่านสื่อ E-mail นี้เพิ่มขึ้นด้วย

ข้ออภิปรายเพิ่มเติม

จากที่ผู้วิจัยอภิปรายไว้ข้างต้นแล้วว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในระดับสูง แต่ปริมาณการใช้ในระดับต่ำ และการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ผู้วิจัยสันนิษฐานได้ว่า อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรรมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของพนักงานในบริษัท ทำให้การใช้งานไม่มีความต่อเนื่อง ระดับปริมาณการใช้จึงต่ำและส่งผลให้ระดับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตนั้นไม่สูงเท่าที่ควร
2. พนักงานในบริษัท ไม่มีเวลาเข้าระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้บริการ เนื่องจากมีงานในหน้าที่มากอยู่แล้ว ก็ส่งผลให้ปริมาณการใช้น้อยและไม่ได้ใช้ประโยชน์มากเท่าที่ควร
3. แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของผู้วิจัยมีอยู่ 5 ข้อ (ร้อยละ 50) ที่เป็นคำถามเกี่ยวกับบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และบริการสืบค้นข้อมูล ซึ่ง 2 บริการนี้เป็นประเภทบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญดีอยู่แล้ว ดูได้จากผลการวิเคราะห์ปริมาณการใช้งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการ 2 ประเภทนี้อยู่ในระดับที่สูงกว่าบริการอื่นๆ ปริมาณการใช้งานที่มาก ย่อมก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญมากด้วย จากประเด็นนี้เอง ทำให้คะแนนความรู้ของกลุ่มตัวอย่างในข้ออื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ดี (ประมาณร้อยละ 90 ที่ตอบถูก) ส่งผลให้ระดับความรู้โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก แต่ปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยกลับมีระดับต่ำ
4. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นั้น พบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีการฝึกอบรมในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ไม่มีการจัดฝึกอบรมในเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ต จึงทำให้พนักงานไม่ทราบวาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีบริการประเภทใดบ้าง พนักงานส่วนใหญ่ทราบแต่เพียงบริการด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และบริการสืบค้นข้อมูล (World Wide Web) เท่านั้น จึงทำให้ผลการวิเคราะห์ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตรวมทุกประเภทอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อสังเกตการใช้ประโยชน์ในแต่ละหัวข้อนั้น จะเห็นว่า ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และบริการสืบค้นข้อมูล จะมีค่าเฉลี่ยที่สูงอยู่ในอันดับต้นๆ แต่ระดับการใช้ประโยชน์รวมจะอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ในเรื่องผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา กับปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า มีเพียงตัวแปรเพศเท่านั้นที่ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเพศชายมีแนวโน้มในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 แต่อย่างไรก็ตามค่าความสัมพันธ์ที่พบก็อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลการวิจัยขององอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ ที่ศึกษาถึงพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษาที่มีความแตกต่างในเรื่องเพศ มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บแตกต่างกัน โดยเพศชายมีพฤติกรรมการสื่อสารมากกว่าเพศหญิง แต่ความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นโอกาสในการเกิดความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจึงมีน้อย

สมมติฐานที่ 2

ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อถือว่าเท่ากับ 0.01 กล่าวคือ ผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้อินเทอร์เน็ตมาก มีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญน้อย ทั้งนี้เพราะการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้ใช้จะต้องมีพื้นฐานความรู้ทั้งด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ และต้องศึกษาวิธีการใช้บริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต จึงจะสามารถได้รับประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในบางบริการที่ซับซ้อน เช่น การโหลดไฟล์หรือโปรแกรมต่างๆ มาบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องอาศัยทักษะและการเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานของคอมพิวเตอร์ที่มากกว่าการใช้งานทั่วไป จึงจะสามารถได้รับประโยชน์เต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับคำพูดของ Roger ที่ว่า เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ก็เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ และความรู้ความเข้าใจนี้จะทำให้เกิดทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้นและขั้นสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้นๆ ตามมา ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ในเรื่องอินเทอร์เน็ตมาก เกิดทัศนคติต่อเรื่องนี้ ก่อให้เกิดการทดลองใช้และนำไปสู่การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานข้อที่ 3

พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา กับการใช้ประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า ตัว

แปรทั้งสามตัวแปรมีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเพศชายได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศหญิง พนักงานอายุระหว่าง 28 – 31 ปี ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และยิ่งพนักงานมีระดับการศึกษาสูงมากเท่าใด ยิ่งได้รับประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากเท่านั้น นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่าทั้งสามตัวแปรมีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับที่คิฟแพกซ์และเมอร์เร ทำการศึกษาเพิ่มเติมจากแนวทางการศึกษาของแคทซ์และคณะ ในเรื่องการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้รับสารมีความแตกต่างกันในปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากร เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อและการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ
2. คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อหลากหลายประเภทมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ
3. กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีการเลือกใช้สื่ออย่างมีจุดหมายและเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของสื่อ

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้สื่อ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในคุณประโยชน์ของสื่อและปัจจัยด้านตัวบุคคลมีอิทธิพลต่อการเลือกสื่อด้วย

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและตัดสินใจนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในบริษัทร่วมทุนมากขึ้น และเป็นแนวทางในการควบคุมดูแลการใช้อินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในอนาคต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าตัวแปรระดับความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากการสำรวจพบว่า พนักงานในบริษัทร่วมทุนมีความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับค่อนข้างสูงแต่ได้รับประโยชน์ในระดับปานกลางเท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่าส่วนใหญ่บริษัทร่วมทุนที่ผู้วิจัยทำการสำรวจ มีบุคลากรที่มีระดับการศึกษา ความรู้ ความสามารถที่ได้อยู่แล้ว แต่ควรให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในเรื่องการจัดฝึกอบรมโปรแกรมการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง เพื่อให้พนักงานได้ทราบว่า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ได้มีประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสารและการสืบค้นข้อมูลเท่านั้น แต่ยังมีประโยชน์ในด้านอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งถ้าพนักงานได้ศึกษาและทำความเข้าใจในจุดนี้ ก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาตนเอง และทำให้องค์กรได้รับประโยชน์จากการที่พนักงานใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้องได้มากยิ่งขึ้น

2. ผลจากการสำรวจนั้น พบว่า โดยส่วนใหญ่พนักงานในบริษัทร่วมทุนมีปริมาณการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับต่ำ และระดับการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปรนี้อาจจะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตควรจะอยู่ในระดับสูงด้วย และการที่พนักงานมีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยนั้น อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่รู้จักแต่การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และบริการสืบค้นข้อมูล เห็นได้จากค่าเฉลี่ยความบ่อยครั้งและระยะเวลาการใช้งานของบริการ 2 ประเภทนี้ สูงที่สุด แต่บริการอื่นๆ นั้นมีค่าเฉลี่ยความบ่อยครั้งและระยะเวลาการใช้งานในระดับต่ำมาก ซึ่งมีผลต่อผลการวิจัยทำให้ปริมาณการใช้งานรวมอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์มาประกอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสังเกตได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ยังไม่เห็นความสำคัญของการเผยแพร่ให้ความรู้แก่พนักงาน จึงไม่จัดให้มีโปรแกรมการฝึกอบรมในด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานไม่ทราบประโยชน์จากบริการอินเทอร์เน็ตประเภทอื่นๆ เท่าที่ควร อันส่งผลให้ปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับต่ำและการได้รับประโยชน์อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าพนักงานควรจะมีความรู้ในด้านนี้ก่อนที่จะเข้ามาทำงาน ซึ่งผู้วิจัยไม่เห็นด้วย เนื่องจากในยุคปัจจุบัน โลกเรามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและเทคโนโลยีใหม่ก็มีการพัฒนาอยู่ตลอด การที่จะให้พนักงานมีความรู้พื้นฐานและไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยนั้น จะส่งผลให้พนักงานได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างไม่คุ้มค่ากับที่องค์กรลงทุนไป ประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้อย่างจริงจัง การให้ความรู้แก่พนักงานนั้น ไม่เพียงแต่จะให้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ แต่ยังเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

3. จากการสำรวจ พนักงานส่วนใหญ่ในบริษัทร่วมทุน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการทำงาน ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน และค่าเฉลี่ยที่พบนั้นก็อยู่ในระดับสูง คือ 3.91

เมื่อพิจารณาปัญหานี้ควบคู่ไปกับการให้สัมภาษณ์ ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันว่าพนักงานในองค์กรใช้บริการจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องส่วนตัวอยู่ แต่มีจำนวนไม่มากนัก ทางองค์กรจะทำการแก้ไขปัญหานี้ในอนาคตโดยการควบคุมดูแลให้พนักงานใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างจำกัด และอาจมีการตรวจสอบการใช้งาน เพราะพนักงานมักใช้เข้าเว็บไซต์ซึ่งไม่เกี่ยวกับการทำงาน

ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยเห็นด้วยว่า ถ้าให้อิสระแก่พนักงานเกินไป ที่จะใช้อินเทอร์เน็ตในเรื่องใดก็ได้ จะทำให้พนักงานนำเวลาในการทำงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว และไม่เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน แต่อย่างไรก็ดีการที่จะตัดสินใจว่าเว็บไซต์ใดควรให้เข้า หรือเว็บไซต์ใดไม่ควรให้เข้า เป็นเรื่องยาก และอาจไม่สามารถทำได้ในเชิงปฏิบัติ ซึ่งทางผู้มีอำนาจตัดสินใจก็ต้องมีการวางแผนนโยบายกำหนดให้ชัดเจนในเรื่องนี้ต่อไป

4. อุปสรรคหนึ่งของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึง คือ การแพร่ระบาดของไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งถือเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นที่รู้กันดีอยู่แล้วว่า ไวรัสคอมพิวเตอร์นั้น เมื่อเกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่ง ก็จะทำให้การลบไฟล์ข้อมูลต่างๆ ที่เก็บไว้ทั้งหมด ทำให้การทำงานเกิดอุปสรรค นอกจากจะทำลายเครื่องนั้นๆ แล้วยังส่งต่อไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ต่อๆ กันไปโดยผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างไม่ที่สิ้นสุด ผู้วิจัยเห็นว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องต้องให้ความระมัดระวังอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้ใช้ ก็คือตัวพนักงานเอง ซึ่งมักจะใช้อินเทอร์เน็ตในการดาวน์โหลดข้อมูล เกมส์ หรือไฟล์รูปภาพใหญ่ๆ ที่มักจะมากับไวรัสคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยเห็นว่าในเรื่องนี้ผู้บริหารองค์กร และพนักงาน ต้องร่วมมือกันที่จะใช้คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างระมัดระวัง ถ้าได้รับไฟล์ข้อมูล หรือรูปภาพ ที่ไม่แน่ใจว่าจะมีไวรัสหรือไม่ ก็ควรติดต่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ตรวจสอบก่อนที่จะดาวน์โหลดลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในบริษัทร่วมกับประเทศอื่นๆ นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยทำการศึกษาคือ ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ และประเทศสิงคโปร์ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยฉบับนี้ว่ามีความแตกต่างในเรื่องปริมาณการใช้และการได้รับประโยชน์หรือไม่อย่างไร
2. การทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาแต่เฉพาะพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานครเพียงจังหวัดเดียวเท่านั้น แต่หากมีการศึกษากับพนักงานในบริษัทร่วมทุนที่อยู่ในต่างจังหวัด ผลการวิจัยในด้านลักษณะทางประชากรอาจจะแตกต่างกัน เช่น ในเรื่องระดับการศึกษา ผู้วิจัยจึงเป็นว่าหากมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในต่างจังหวัด จะทำให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมพื้นที่และมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาเรื่องปริมาณการใช้และการได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเปรียบเทียบระหว่างพนักงานในบริษัทเอกชนซึ่งเป็นของคนไทยและพนักงานในบริษัทร่วมทุนที่ผู้วิจัยศึกษานั้น ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพราะในขั้นแรกผู้วิจัยมีความเชื่อว่าพนักงานในบริษัทร่วมทุนจะได้รับประโยชน์มากเนื่องจากเป็นบริษัทที่มีชาวต่างชาติเข้ามาลงทุน น่าจะได้รับอิทธิพลในเรื่องเทคโนโลยีจากต่างประเทศ แต่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานในบริษัทร่วมทุน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น
4. ควรมีการศึกษาในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตในบริษัทร่วมทุนเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรในอนาคต
5. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งหากพนักงานในบริษัทร่วมทุนต่างๆ ไม่เข้าใจในคำถามก็อาจจะได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนได้ ดังนั้นควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานโดยตรง ก็จะทำให้ข้อมูลที่ได้เที่ยงตรงมากขึ้น

6. จากผลการวิจัยนั้นพบว่าพนักงานในบริษัทร่วมทุนมีระดับความรู้ในเรื่อง อินเทอร์เน็ตสูงมาก แต่ปริมาณการใช้งานน้อย น่าจะมีการศึกษาต่อไปว่า สาเหตุหรือปัจจัยใดที่ทำให้พนักงานมี ปริมาณการใช้งานที่น้อย อาจจะเป็นผลมาจากการไม่มีเวลาที่จะใช้งานเนื่องจากมีหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบมาก หรือ ความไม่รู้ว่ามีบริการใดบ้างในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือองค์กรไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อย่างเพียงพอ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกสิน สมบูรณ์. เจ้าหน้าที่ประสานงานฝ่ายการตลาด บริษัท เค เอส ซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด. สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2545.
- กรชนา กฤษณวิภาคพร. การรับรู้และความคิดเห็นของนักวิจัยที่มีต่อการนำสื่ออินเทอร์เน็ตมาใช้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- ชมชาติ พุทธิสารชัย. ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท เจซีเดอโก (ประเทศไทย) จำกัด. สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2545.
- คอลัมน์. อินเทอร์เน็ต-อีคอมเมิร์ซ หนุนสร้างความเท่าเทียมกันด้านการศึกษา-การตลาด. วารสารสู่โลกเทคโนโลยีดิจิทัลปี 2000 2543 : 103.
- เฉลียว บุรีภักดี. วิทยาศาสตร์กับสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2517.
- นิพนธ์ คันธเสวี. สรุปรายงานวิจัย การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับทัศนคติของคนไทยบางกลุ่มที่มีต่อทหารอเมริกันที่ประจำการในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่งเสริมและฝึกอบรม, 2511.
- นันทวัน กิจธนาเจริญ. การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจจากข่าวสารและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคในชีวิตประจำวันของประชาชนกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- ปฐมพงศ์ ปัญญาวิวานนท์. ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Manager) บริษัท บางกอกโพลีเอททีลีน จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2545.
- ปทุมพร ศิริรั้งคมานนท์. การนำนวัตกรรมทางการสื่อสารเข้าสู่วงการศึกษาเฉพาะกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- ประวุฒิ เพิ่มทรัพย์. การรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์กับการปรับตัวขององค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- พิเชียร พีระพัฒน์ดิษฐ์. ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Manage) บริษัท วินสตาร์ คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด. สัมภาษณ์, 12 มีนาคม 2545.

- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ และคณะ. การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ : รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- เรวดี คงสุภาพกุล. การใช้ระบบอินเตอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- รัชพล อยู่ประพัฒน์. เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายพัฒนาธุรกิจ บริษัท เค เอส ซี คอมเมอร์เชียลอินเตอร์เน็ต จำกัด. สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2545.
- เลาจนา เพชรคุ้มพล. ผู้จัดการฝ่ายบริหารระบบข้อมูล บริษัท Wacker Machinery (Thailand) Co., Ltd.. สัมภาษณ์, 21 กุมภาพันธ์ 2545.
- วรรณรัตน์ รัตนวราจค์. ประสิทธิผลของระบบการประชุมทางไกลในการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- วิรัช แม่นวิสัย. MIS Supervisor บริษัท โฟมเม็กซ์ เอเชีย จำกัด. สัมภาษณ์, 28 กุมภาพันธ์ 2545.
- วิศรุต จำนงค์. ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค บริษัท ดาต้าโปร คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม จำกัด. สัมภาษณ์, 14 มีนาคม 2545.
- วิเศษศักดิ์ ประทุมรัตน์. ผลกระทบของเทคนิคการพัฒนาคอร์ปอดติกรรมองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการบินไทย และการเคหะแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- วัชรพงศ์ ยะไวทย. อี-คอมเมอร์สและกลยุทธ์การทำเงินบนอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2542.
- ศิริชัย ศิริการยะ และกาญจนา แก้วเทพ. ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- ศุภณ์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2543. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธากการพิมพ์, 2544.
- ศรีศักดิ์ จามรมาน และคณะ. เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและการพัฒนา, 2537.
- สมชาย นำประเสริฐ. IRC โปรแกรมช่างคุย. ไมโครคอมพิวเตอร์ ๓.104. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2537.
- สมนึก คีรีโต และคณะ. เปิดโลกอินเทอร์เน็ต. โครงการตำราวิชาการ ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : เม็ดทรายพริ้นติ้ง, 2538.

สมิทธิ บุญลิขิต. ศัพท์ธุรกิจ (Terms & Words Commonly used in business). กรุงเทพมหานคร : สามเสนการพิมพ์, 2538 หน้า 39.

สุทธรรศิกา คุรัตน์. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์ การศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหา วิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สุทธิพร สังข์ปัญโญจน์. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บริษัท ดาต้าโปร คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม จำกัด. สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2545.

สุรศักดิ์ สงวนพงษ์. คู่มือการใช้อินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2538 หน้า 16-30.

เสถียร เขยประทับ. การสื่อสารงานนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2525.

หรรษา วงศ์ธรรมกุล. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะ นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

อดิศักดิ์ อนันนัย. ธุรกิจการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2540.

อธิรัฐ สุธรรมมงคล. ผู้จัดการส่วน บริษัท สหเอเชียฟูดส์ อุตสาหกรรม จำกัด. สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2545.

อรัญญา ม้าลายทอง. การเปิดรับข่าวสารและการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของพนักงานในกลุ่มบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

อำไพศรี ไส้ประทุม. พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับ การสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะ วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

อิทธิพล ทองทัณฑ์. ผลการวิจัยพฤติกรรมผู้ใช้เว็บไซต์ไวด์เว็บทั่วโลก. Internet Today สิงหาคม
2539 : 98.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

- Atkin, Charles K. & Wallack, Lawrence. . Mass Communication and Public Health : Complexities and Conflicts. Newbury Park : Sage, 1990.
- Bloom, Benjamin S., Hasting, Thomas J. and Maduas, George F. Handbook on Formative and Somative Evaluation of Student Learning. New York : McGraw-Hill Book Company, 1971.
- Brunn, Stanlay D. & Lainbach, Thomas R. Collapsing Space and Time : Geographic Aspects of Communication and Information. London : Harper Collins Academic, 1991.
- Cherry, Colin. On Human Communication : a Review, a Survey and a Criticism. Cambridge : The Mit Press, 1978.
- Emery, Edwin, Ault, Phillip H. and Agee, Warren K. Introduction to Mass Communication. New York : Dodd, Mead & Co., 1967.
- Hadley, Read. Communication : Method for All Media. Urbana : University of Illinois Press, 1975.
- Hert, Carol A. Understanding Information Retrieval Interactions : Theoretical and Practical Implications. Greenwich CT : Ablex Publishing Corporation, 1997.
- Hoffman, Donna L & Novak, Thomas P. Marketing in Hypermedia Computer-Mediated Environments. Conceptual Foundations Project 2000. New York : Owen Graduate School of Management, 1995.
- Katz, Blumber E. and Gurevitch, M. Utilization of Mass Communications by the Individual. The Uses of Mass Communications. Beverly Hills : Sage, 1973.
- Katz, D. and Scotland, E. A Preliminary Statement of a Theory of Attitude Structure and Change. A Study of A Science. (Vol. 3). New York : McGraw-Hill, 1958.
- Kiesler, Charles A., Collins, Berry E. and Miller, Norman. Attitude Change. New York : John Wiler & Son Inc, 1969.
- Kippax, Susan Murray John P. "Using The Mass Media Need Gratification and Perceived Utility". in Communication Research, 1980.
- Mcquire, W.J. The Nature of Attitude and Attitude Change. 2nd.ed. The Handbook of Social Psychology. Massachusetts : Addison Wesley Publishing Company, 1969.
- Negroponete, Nicholas. Being Digital. London : Hodder and Stoughton, 1995.

- Otte, Peter. The Information Superhighway : Beyond the Internet. Indianapolis Inc : Que Corporation, 1994.
- Rogers, Everette M. Communication Channels : Handbook of Communication. Chicago : Rand McNelly, 1978.
- Rogers, Everette M. Communication of Innovation : A Cross-Cultural Approach. New York : The Free Press, 1971.
- Rogers, Everette M. Diffusion of Innovations. New York : The Free Press, 1983.
- Rogers, Everette M. and Shoemaker, Floyd. Communication of Innovations : a Cross-cultural Approach. New York : The Free Press, 1971.
- Scott, William G. & Mitchell, Terance R. Organization Theory : a Structural and Behavioral Analysis. Homewood Illinois : Richard D. Irwin, 1976.
- Taylor, Graham. Making Sense of Information Technology : the Electric Avenue' Coursebook. London : Macmillan Education Ltd., 1988.
- Toffler, Alvin. The Third Wave. London : Pan Books, 1981.
- Trevino, Linda K. & Webster, Jane. Flow in Computer-Mediated. Communication Research. No. 5 : October 1992.
- Yamane, Taro. Elementary Sampling theory. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall, 1967.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัท
ร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท คณะ
นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงขอความกรุณาท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบคำ
ถามทุกข้อและตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์และเพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย 3 ลงในช่องว่างหน้าข้อความและช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน มากที่สุด

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรและข้อมูลทั่วไป

- 1) เพศ ชาย หญิง
- 2) อายุ.....ปี
- 3) ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
- 4) หน่วยงานของท่านร่วมทุนกับประเทศใด

<input type="checkbox"/> จีน	<input type="checkbox"/> สหรัฐอเมริกา
<input type="checkbox"/> ญี่ปุ่น	<input type="checkbox"/> สิงคโปร์
<input type="checkbox"/> อังกฤษ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)
- 5) อายุการทำงานในหน่วยงานที่สังกัดปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> ช่วงทดลองงานของบริษัทฯ	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี
<input type="checkbox"/> 1 – 3 ปี	<input type="checkbox"/> 3 – 5 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี	

ส่วนที่ 2 ระดับความรู้ในเรื่องอินเทอร์เน็ต

- 6) อินเทอร์เน็ต หมายถึง

<input type="checkbox"/>	การสื่อสารโดยอาศัยโทรทัศน์เป็นสื่อ
<input type="checkbox"/>	เครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในประเทศ
<input type="checkbox"/>	เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อเผยแพร่และจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ
<input type="checkbox"/>	เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน จนกลายเป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารขนาดใหญ่

- 7) การเข้าระบบอินเทอร์เน็ตผ่านทางโทรศัพท์ มีหลักการอย่างไร
- การเข้าระบบแต่ละครั้ง ต้องใช้คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อเข้ากับสายโทรศัพท์
 - การเข้าระบบแต่ละครั้ง ต้องตรวจระบบสายโทรศัพท์เป็นสำคัญ
 - การเข้าระบบแต่ละครั้ง ต้องใช้โมเด็มเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์และสายโทรศัพท์
 - การเข้าระบบแต่ละครั้ง ต้องอาศัยโมเด็มซึ่งประกอบอยู่ในตัวเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น
- 8) ถ้าท่านต้องการติดต่อกับผู้อื่นที่อยู่ต่างประเทศโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ท่านต้องใช้บริการใด
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
 - กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์
 - การโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล
 - การสืบค้นข้อมูล
- 9) ข้อใดถูกต้องในการส่ง E-mail
- การส่ง E-mail ใช้ได้แต่เฉพาะการติดต่อระหว่างประเทศเท่านั้น
 - การส่ง E-mail ใช้ได้แต่เฉพาะการติดต่อภายในประเทศเท่านั้น
 - ผู้ใช้ ต้องมี Login name และ Password ในการใช้อินเทอร์เน็ตจึงสามารถใช้ได้
 - เพียงแค่ทราบชื่อของผู้รับอย่างเดียว ก็สามารถส่ง E-mail ไปถึงได้
- 10) หากท่านต้องการสนทนากับผู้อื่นโดยการเปลี่ยนจากการพูดคุยด้วยวาจาเป็นการพูดคุยโดยการพิมพ์ตัวอักษรผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ท่านสามารถเลือกใช้บริการใดจากอินเทอร์เน็ต
- LAN
 - Telnet
 - Gopher
 - IRC หรือ Talk
- 11) หากท่านต้องการสืบค้นข้อมูลต่างๆ จากทั่วโลก ท่านจะต้องเลือกใช้บริการใดบนอินเทอร์เน็ต
- World Wide Web
 - E-mail
 - LAN
 - Talk
- 12) สิ่งสำคัญในการสืบค้นข้อมูลจาก WWW (World Wide Web) คือ
- ต้องสร้าง Home Page เป็นก่อน
 - ควรทราบชื่อ Web Site ของเรื่องที่ต้องการค้นหา หรือใช้ Search Engine ช่วย
 - ต้องใช้ระบบ LAN เป็น
 - ต้องชำนาญการใช้ ICQ
- 13) ข้อใดถูกต้องที่สุดเกี่ยวกับการใช้ WWW (World Wide Web)
- ใช้เฉพาะเมื่อต้องการคุยกับเพื่อนที่อยู่ต่างประเทศ
 - สามารถใช้ค้นหาข้อมูลเฉพาะสินค้าที่ขายออนไลน์เท่านั้น
 - ใช้งานและเผยแพร่ข้อมูลได้เฉพาะภายในประเทศเท่านั้น
 - สามารถสืบค้นข้อมูลทั้งวิชาการ สินค้า บริการ และบันเทิง ได้ทั้งภาพ ตัวอักษรและเสียง

14) FPT (File Transfer Protocol) หมายถึง

- การรับส่งข้อความในรูปของจดหมาย
- การถ่ายโอนแฟ้มโปรแกรมต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต
- การเข้าใช้เครื่องในระยะไกล
- การสนทนาออนไลน์

15) ICQ / Chat / Talk จัดอยู่ในบริการอินเทอร์เน็ตประเภทใด

- Gopher WWW (World Wide Web)
- On-line Conversation Web Site

ส่วนที่ 3 ปริมาณการใช้งานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

16) ใน 1 สัปดาห์ ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด

ประเภทบริการ	น้อยกว่า 2 ครั้ง	2-4 ครั้ง	5-7 ครั้ง	8-10 ครั้ง	มากกว่า 10 ครั้ง
1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)					
2. จดหมายข่าว/กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์					
3. การดาวน์โหลดโปรแกรม					
4. บริการค้นหาฐานข้อมูล / Data Base					
5. บริการเข้าระบบจากสถานที่อื่น (Telnet)					
6. บริการสืบค้นข้อมูล (World Wide Web)					
7. การสนทนาออนไลน์ (Chat/Talk/ICQ)					
8. เล่นเกมส์ออนไลน์ (Games)					
9. บริการเพื่อความบันเทิงอื่น เช่น บัตรชม ภาพยนตร์, แหล่งท่องเที่ยว, ทำเว็บเพจ ส่วนตัว ฯลฯ					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

17) เวลาโดยเฉลี่ยในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้งของท่านนานเพียงใด

ประเภทบริการ	น้อยกว่า 15 นาที	15-30 นาที	31-45 นาที	46-60 นาที	มากกว่า 60 นาที
1.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)					
2.จดหมายข่าว/กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์					
3. การดาวน์โหลดโปรแกรม					
4. บริการค้นหาฐานข้อมูล / Data Base					
5. บริการเข้าระบบจากสถานที่อื่น (Telnet)					
6. บริการสืบค้นข้อมูล (World Wide Web)					
7. การสนทนาออนไลน์ (Chat/Talk/ICQ)					
8. เล่นเกมส์ออนไลน์ (Games)					
9. บริการเพื่อความบันเทิงอื่น เช่น บัตรชม ภาพยนตร์, แหล่งท่องเที่ยว, ทำเว็บเพจ ส่วนตัว ฯลฯ					

ส่วนที่ 4 การได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

18) ท่านได้รับประโยชน์จากบริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการทำงานมากน้อยเพียงใดในหัวข้อต่อไปนี้

ประโยชน์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารใน เชิงธุรกิจ					
2. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสั่งงาน / ติดต่อ กับเพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการติดตามข้อมูล ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ					
4. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการตรวจสอบ ตลาดหุ้น					
5. สามารถดาวน์โหลดแฟ้มข้อมูลหรือ โปรแกรมที่ต้องการใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
6. ท่านดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับ คอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น โปรแกรมป้องกัน ไวรัส, ซอฟต์แวร์ฟรอนเตอร์, โปรแกรม การใช้งานบนคอมพิวเตอร์					

ประโยชน์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ท่านใช้ค้นหาฐานข้อมูล Data Base					
8. ท่านตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถึงแม้จะอยู่ในสถานที่อื่นๆ					
9. ท่านตรวจสอบข้อความที่ส่งถึงท่านใน Inbox ตามสถานที่อื่นๆ ในขณะที่เดินทาง					
10. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการบริการทางธุรกิจ เช่น การสืบค้นข้อมูลด้านราคา คุณสมบัติของสินค้า/บริการ					
11. ท่านสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
12. ใช้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตช่วยในการให้คำแนะนำ หรือช่วยในการตัดสินใจในด้านต่างๆ					
13. ประหยัดเวลาในการค้นคว้าข้อมูล เพราะมี Search Engine ช่วยเหลือ					
14. ได้รับข้อมูลที่ตรงตามต้องการ					
15. ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ					
16. ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย					
17. ใช้ในการสนทนาระหว่างประเทศ					
18. ประหยัดงบประมาณขององค์กร					
19. ประหยัดเวลาการทำงาน เพราะได้ข้อมูลรวดเร็ว					
20. ประหยัดแรงงาน บุคลากร					
21. แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นในเรื่องการทำงานได้กว้างขวาง					
22. การพบปะและสนทนากับผู้อื่น โดยการใช้โปรแกรม Chat, ICQ, Talk เป็นต้น					
23. เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ					
24. ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารเพราะมีความเร็วสูง					

19) ประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากการทำงาน

ประโยชน์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. ท่านดาวน์โหลดเกมส์ต่างๆ ที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต					
26. ใช้เล่นเกมออนไลน์เพื่อคลายเครียด					
27. ท่านใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน					
28. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลความรู้ทั่วไป เช่น เว็บไซต์สุขภาพ สารคดี สิ่งแวดล้อม					
29. ใช้แสวงหาข้อมูลอื่นนอกเหนือจากการทำงานเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบันเทิงจากเว็บไซต์ประเภทภาพยนตร์ ดนตรี แฟชั่น หรือสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ					
30. ได้ร่วมโปรแกรมโปรโมชั่นด้านความบันเทิงต่างๆ ที่แต่ละเว็บไซต์ได้จัดไว้					

😊😊😊😊😊 ขอขอบคุณค่ะ 😊😊😊😊😊

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์

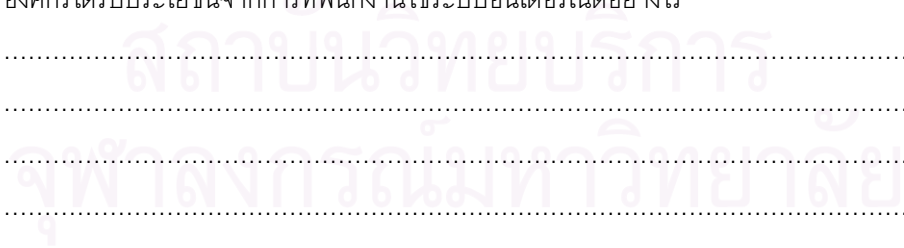
เรื่อง พฤติกรรมการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัท
ร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร

1. องค์กรมีวัตถุประสงค์ของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้อย่างไร
.....
.....
.....
.....
.....

2. องค์กรเห็นความจำเป็นที่พนักงานจะต้องรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เพราะเหตุใด
.....
.....
.....
.....
.....

3. องค์กรมีการเผยแพร่หรือให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับเรื่องการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอย่างไร เช่น มีการฝึกอบรม หรือการให้พนักงานเข้าเรียนโปรแกรมการใช้อินเทอร์เน็ต
.....
.....
.....
.....
.....

4. องค์กรได้รับประโยชน์จากการที่พนักงานใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอย่างไร
.....
.....
.....
.....
.....



5. ประโยชน์ที่ได้รับนั้นเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังหรือกำหนดในนโยบายขององค์กรหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

6. องค์กรประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคในการควบคุมดูแลพนักงานให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตามนโยบายขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

7. องค์กรวางแผนสำหรับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในอนาคตอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

บริษัท

วันที่ให้สัมภาษณ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาว ลีติรัตน์ พุทธิสารชัย (อุย) เกิดเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2516 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ จากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2538 และเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2543



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย