

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่จะทำให้องค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่จะทำให้องค์กรและสมาชิกในองค์กรบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งใจ การสื่อสารภายในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการขององค์กร ช่วย ประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสื่อหรือ ช่องทางให้บุคคลในองค์กรได้ทราบนโยบาย วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร และสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีภายในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพแก่องค์กรในด้านต่างๆ เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (รศชงพร โกมลเสวิน 2540 : 6)

การสื่อสารภายในองค์กรสามารถเลือกสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ ได้หลายสื่อ เช่น สิ่งพิมพ์ บุคคล โทรศัพท์ การประชุม เสียงตามสาย ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยจะต้องเลือกใช้สื่อในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสภาพองค์กรและสถานการณ์การสื่อสารทั้งนี้ จะต้องพิจารณาถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการสื่อสารด้วย คือ ได้ผลตรงตามความ ต้องการของผู้ส่งสาร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

ในยุคข้อมูลข่าวสารที่โลกไร้พรมแดน (Borderless World) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology : ICT) เข้ามามีบทบาทและความสำคัญต่อ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา และวัฒนธรรม ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารและพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ และเพิ่มขีดความสามารถในด้านการ แข่งขัน ดังนั้น การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต จึงได้กลายเป็นสื่อของ การสื่อสารภายในองค์กรที่สำคัญ

ระบบอินทราเน็ต (Intranet) เป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายองค์กรนำมาใช้เพื่อการสื่อสาร และพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กร ซึ่งวาสนา สุขกระสานดิ (2540) กล่าวว่า อินทราเน็ต เป็นสื่อในการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร และเป็นต้นทุน

ที่มีประสิทธิภาพ (Cost-effective) บุคลากรสามารถสื่อสารกันได้โดยตรง สะดวก รวดเร็วช่วยให้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการขององค์กรลดต้นทุน ลดกระดาษ และลดความซ้ำซ้อนของงานที่ทำ

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เป็นหน่วยงานภาครัฐองค์กรหนึ่งที่ได้นำ ICT มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ จึงเริ่มนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปี 2542 โดยมีแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าคือ การใช้ ICT เชิงรุกเป็นแกนนำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและสนองนโยบายรัฐบาลตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยปี 2544-2549 (เกี่ยวกับโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า www.pmk.ac.th)

ระบบอินทราเน็ตของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีชื่อว่า “E-office” เว็บไซต์ http://scripts/foxwed.exe/OA_LOGIN เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ที่เชื่อมต่อทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเป็นสื่อในการสื่อสารและการบริหารงานภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ปัจจุบันโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าใช้ระบบอินทราเน็ตในองค์กรหลายด้าน เช่น การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงาน การบริหารจัดการการเรียนรู้ และการใช้แหล่งสารสนเทศ โดยเห็นว่าจะช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดภาระงานคนส่งหนังสือ มีความสะดวกและรวดเร็ว บุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้รับส่งเอกสาร คั่นเอกสาร และหนังสือเวียน จากการประเมินผลการใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ในระดับหนึ่ง สองสามปีที่ผ่านมาสามารถรองรับหน่วยงาน 41 หน่วยของ ครอบคลุมพื้นที่วังอัครวิมลและพระราชวังพญาไท (ภาควิชาคลินิก) เช่น การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ การเรียนรู้ และการใช้เป็นแหล่งสารสนเทศ ซึ่งระบบอินทราเน็ตนี้ได้รับความสำเร็จระดับหนึ่ง

แม้ว่าระบบอินทราเน็ตของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจะมีประโยชน์ดังกล่าว แต่ถ้านำมาใช้โดยปราศจากการวิเคราะห์และศึกษาลักษณะทางประชากรของผู้ใช้ หรือไม่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ ระบบอินทราเน็ตก็อาจจะไม่เป็นที่พึงพอใจและอาจก่อปัญหาหรือความยุ่งยากในการสื่อสารภายในองค์กร จนทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสารและการบริหารจัดการได้ ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการแต่ละคนมีความแตกต่างกันทางลักษณะทางประชากร อาจทำให้มีการยอมรับหรือคุ้นเคยในเทคโนโลยีสมัยใหม่แตกต่างกัน ส่งผลถึงมีพฤติกรรมการใช้ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามลักษณะทางประชากร มีพฤติกรรมในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการ

สื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับใด รวมทั้ง มีปัญหาใดที่ต้องแก้ไขและมีส่วนใดควรปรับปรุง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาระบบอินทราเน็ต และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
4. ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

1.3 สมมุติฐานในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
2. ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
3. ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 3259 นาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ นายทหารสัญญาบัตร จำนวน 231 นาย และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 127 นาย รวม 358 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามประมวลผลด้วยโปรแกรม

สำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยศึกษาในช่วงเดือน ตุลาคม 2553 – กุมภาพันธ์ 2554

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
3. นำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เสนอกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ระบบอินทราเน็ตของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และเป็นที่พอใจแก่ข้าราชการผู้ใช้ต่อไป
4. เพื่อเป็นแนวทางอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ ระบบอินทราเน็ตของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า อื่นๆอีกต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบอินทราเน็ต (Intranet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้สื่อสารภายในองค์กร โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยนำเทคโนโลยีของระบบอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้
2. ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า หมายถึง ข้าราชการนายทหารชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการนายทหารชั้นประทวน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
3. พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต หมายถึง ความถี่ในการใช้วัตถุประสงค์ของการใช้ ระบบเวลาในการใช้ การเข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น หัวข้อที่นิยมเข้าไปใช้ในระบบอินทราเน็ต
4. E- Office คือ การนำเอา ข้อมูล ที่มีอยู่ใน Server ที่ใช้งานปัจจุบัน นำมาจัดเลือกข้อมูลที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็น เอกสาร Word Excel Power point PDF JPG BMP ฯลฯ นำมา Share ข้อมูล ให้อยู่ในระบบของ Web Server และระบบการกำหนด รหัสผ่าน ในการเข้าถึงข้อมูล ที่ต้องการ โดยการกำหนด User และ Password เพื่อให้สามารถใช้งาน ข้อมูล ต่าง ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (Internet Explorer) ใช้งานได้ ทั่วทุกที่ เพื่อไม่ให้ขาดข้อมูล หรือเอกสาร สำคัญๆ ณ เวลานั้น

5. E-mail คือ จดหมาย ที่ใช้รับส่งกันโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บางแห่งใช้เฉพาะภายใน บางแห่งใช้เฉพาะภายนอกองค์กร (สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกคือ internet) การใช้งานก็เหมือนกับเราพิมพ์ข้อความในโปรแกรม word จากนั้นก็คลิกคำสั่ง เพื่อส่งออกไป โดยจะมีชื่อของผู้รับ ซึ่งเราเรียกว่า Email Address เป็นหลักในการรับส่ง

6. Chat หมายถึง พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการสิ่งที่พูดคุยหรือส่งมาแลกเปลี่ยนกันมีทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ผู้ที่พูดคุยกันอาจจะรู้จักหรือไม่รู้จักกันมาก่อนก็ได้ แต่ต้องลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิก

7. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) หมายถึงการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ มาเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารข้อมูล เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้ทรัพยากรของระบบร่วมกัน (Shared Resource) ในเครือข่ายนั้น

