

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ การสื่อสารภายในองค์กร ทฤษฎีความพึงพอใจ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ตั้งอยู่ที่ 315 ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทร 0-2354-7600-28 www.pmk.ac.th โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และวิทยาลัยแพทยศาสตร์พระมงกุฎเกล้า กำลังมีการพัฒนาขีดสมรรถนะและเสริมสร้างความเข้มแข็งอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อช่วยให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งยกระดับองค์กรให้เป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาค ศูนย์คอมพิวเตอร์มีความมุ่งมั่นที่จะให้ทุกหน่วยงานใน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้มีคอมพิวเตอร์ระบบ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ใช้คอมพิวเตอร์ระบบโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ใช้ทุกหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการ ประสานงานของแต่ละหน่วยงาน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการกับผู้ป่วย และยังสามารถที่จะเก็บสถิติเกี่ยวกับผู้ป่วยได้แม่นยำ และถูกต้องมากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับงานบริการผู้ป่วยให้มีความสะดวกในการให้บริการรองรับการจัดทำรายงานต่างๆ ที่สะท้อนผลงานตลอดจนปัญหาของสถานการณ์ด้านสุขภาพของผู้รับบริการ เพื่อให้มีการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนงานการดำเนินงาน การแก้ปัญหาต่าง ๆ และเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการเรียนรู้ภายในองค์กร ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างหน่วยงานภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

วิสัยทัศน์

“เป็นสถาบันทางการแพทย์เพื่อทหารและประชาชนที่มีคุณภาพระดับนานาชาติ”

พันธกิจ

1. ให้บริการสุขภาพที่ประทับใจและถูกต้องตาม มาตรฐานวิชาชีพแก่ทหาร ครอบครัว ข้าราชการและประชาชน

2. จัดฝึกศึกษาให้นักเรียนแพทย์ทหาร นักเรียนพยาบาล แพทย์ประจำบ้าน ตลอดจนบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับให้เพียบพร้อมด้วยคุณธรรม / จริยธรรม และความรู้ความสามารถในทางการแพทย์

3. ปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยเหนืออย่างมีประสิทธิภาพ

4. ส่งเสริมและธำรงรักษานบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมไทย

เป้าประสงค์หลัก

1. ผู้รับบริการได้รับบริการสุขภาพที่มีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและประทับใจ

2. แพทย์ประจำบ้านที่สำเร็จการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถ เพียบพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม

3. ผลงานวิจัยมีคุณภาพระดับสากล สามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาบริการสุขภาพ

เข็มมุ่ง / ทิศทางนโยบาย

ศูนย์คอมพิวเตอร์มีความมุ่งมั่นที่จะให้ทุกหน่วยงานใน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้มีคอมพิวเตอร์ ระบบ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ใช้คอมพิวเตอร์ระบบโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าใช้ทุกหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการ ประสานงานของแต่ละหน่วยงาน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการกับผู้ป่วย และยังสามารถที่จะเก็บสถิติเกี่ยวกับผู้ป่วยได้แม่นยำและถูกต้องมากที่สุด

แผนปฏิบัติการ บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

เครื่องชี้วัด บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจ ในโปรแกรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โปรแกรมมีความสะดวกในการใช้ มีความสะดวกรวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูล ผู้ป่วยได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

เครื่องชี้วัด ผู้ป่วยที่มารับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ป่วยสามารถสอบถามข้อมูลของตัวเองได้ทุก OPD

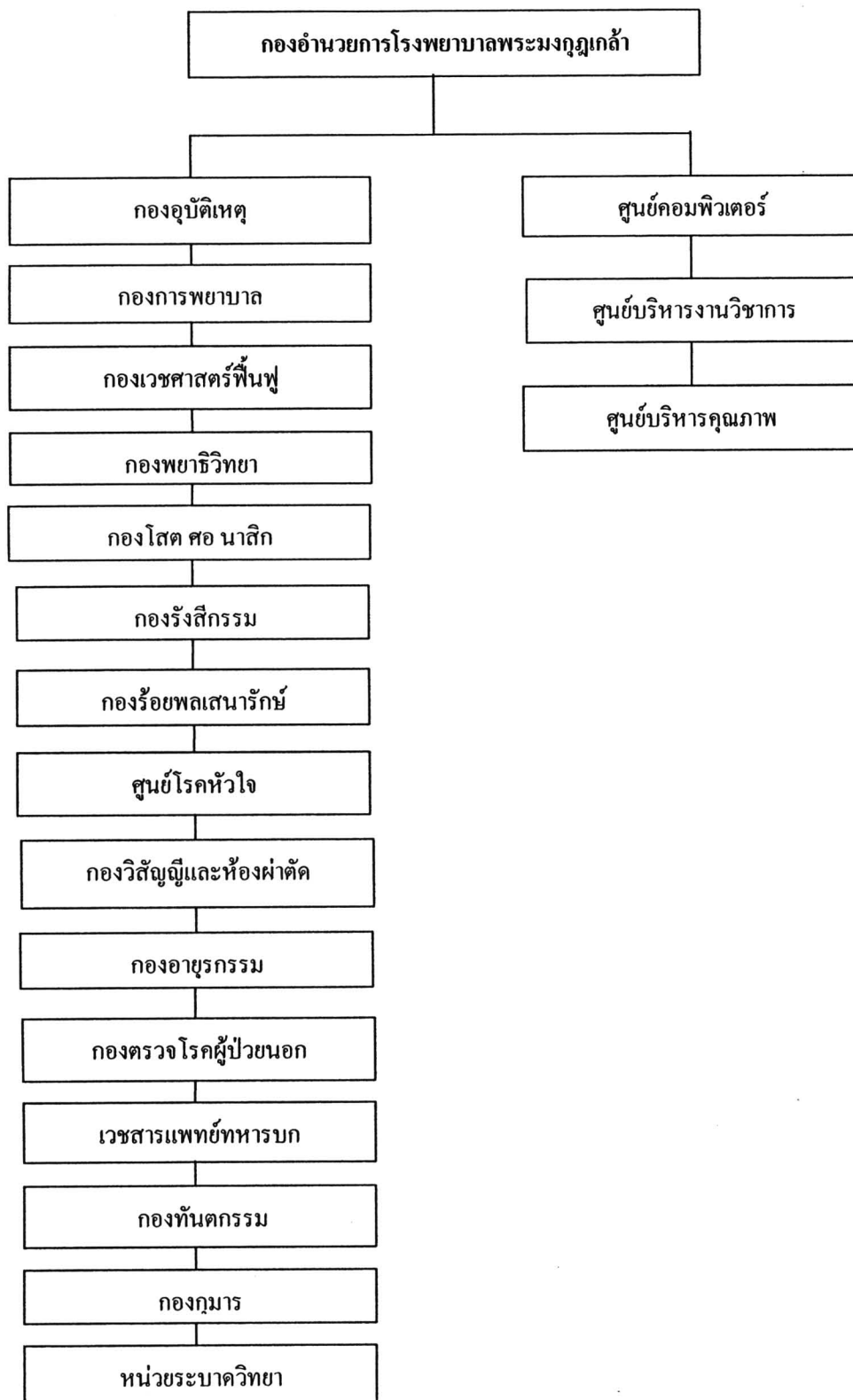
ประเด็นยุทธศาสตร์ เข้มแข็ง เป็นเลิศ สากล

ขอบเขตการให้บริการ

วางแผน การจัดหา ติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความจำเป็นในการใช้งาน จัดหาโปรแกรมใช้งานในโรงพยาบาลตามแนวทางของคณะกรรมการสารสนเทศและเวชระเบียน วิเคราะห์และแก้ปัญหา ฮาร์ดแวร์ และ เน็ตเวิร์ค ขึ้นต้น ก่อนที่จะมีการส่งซ่อมตัวแทนจำหน่ายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย ไม่สามารถให้บริการ

แก้ไขได้ครบวงจร ดูแลและรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับการใช้งานได้ โดยจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบทั้งใน และนอกเวลาราชการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้การใช้งาน เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จัดทำระบบอินเทอร์เน็ตและ อินเทอร์เน็ต โดยมีคณะทำงานกรรมการพัฒนาเว็บไซต์ดูแล





ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารและหน่วยงานภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

2.1.1 การสื่อสารระบบอินทราเน็ตภายในของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ทั้งนี้ในการจัดการจัดการข้อมูลข่าวสารในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้มีการแยกแยะตามทฤษฎีการสื่อสาร ได้แก่ข้อมูล (DATA) ข่าวสาร (INFORMATION), การสื่อสาร (COMMUNICATION), ผู้ส่ง (SENDER) และ ผู้รับ (RECIEVER) โดยมีกระบวนการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารภายในของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้มีการใช้วิธีการสื่อสารหลายรูปแบบ ทั้งการสื่อสารตามที่ใช้ในองค์กรโดยทั่วไป เช่น เสียงตามสาย การประชุมภายใน และระหว่างหน่วยงาน ของโรงพยาบาล หนังสือเวียน วารสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสื่อสารด้วย เช่น วิทยุติดตามตัว วิทยุสื่อสาร อีเมล (PSV WEBMAIL) อินทราเน็ต(PSV INTRANET) ระบบบริหารและจัดการข้อมูลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ซึ่งการใช้วิธีการสื่อสารรูปแบบต่างๆ มีการพัฒนาการ ดังนี้

อดีต เน้นการสื่อสารด้วยเอกสารและใช้บุคลากรในการจัดส่งเป็นหลัก

ปัจจุบัน เริ่มนำการสื่อสาร และกระจายข้อมูลออนไลน์แบบพื้นฐานมาใช้ เช่น อีเมล ผสมผสานกับการสื่อสารแบบดั้งเดิม

อนาคต นำระบบการสื่อสารผ่านเครือข่ายแบบออนไลน์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบการจัดการระบบข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย ที่ได้นำมาใช้ ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นั้น ได้นำมาใช้ในหลายด้าน อาทิ ระบบบริหารและจัดการข้อมูลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เริ่มเปิดให้บริการ เดือนสิงหาคม 2551 เพื่อทดแทนระบบเดิมที่ใช้งานมากกว่า 15 ปี ซึ่งใช้ครอบคลุมการทำงานทั้งในส่วนที่ให้บริการผู้ป่วยโดยตรงและในส่วน back office เช่น บัญชีบุคคล โดยมีรองรับการเก็บข้อมูลผู้ป่วยทั้งในรูปแบบของตัวอักษรและภาพ

2.1.2 ระบบอินทราเน็ตโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ระบบอินทราเน็ตแบ่งประเภทระบบย่อยได้แก่

1. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลต้องการแจ้งซ่อมอุปกรณ์วัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

2. ระบบสำนักงานไร้กระดาษ ระบบจองห้องประชุม ระบบลา หนังสือเวียน ขอใช้รถยนต์ ตอบแบบสอบถาม

3. ระบบรายงานความเสี่ยงสำหรับให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลต้องการรายงานอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่

1. ระบบอีเมล (PSV WEBMAIL) เริ่มเปิดให้บริการ เดือน ตุลาคม 2549 เป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือ ระหว่างหน่วยงาน เพื่อทดแทนระบบการส่งเอกสารเวียน สามารถช่วย ลดระยะเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2. ระบบศูนย์กลางข้อมูลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (PSV INTRANET) เริ่มเปิดให้บริการ เดือน มกราคม 2550 เป็นระบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลสำคัญของโรงพยาบาลผ่านระบบเครือข่าย ให้กับบุคลากรภายในสามารถเข้าถึงได้ง่ายและจากทุกจุดขององค์กร

3. ระบบการส่งข้อความแบบ Online (IM) ผู้ใช้จะสามารถส่งข้อความเพื่อติดต่อสื่อสารกันระหว่างแผนก ในการให้บริการ

4. ระบบ E-DOCUMENT (เอกสารอิเล็กทรอนิกส์) จัดเก็บเอกสารสำคัญต่างๆ คู่มือ วัสดุ วัสดุปฏิบัติ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (file) ที่จะสามารถดูเอกสารได้พร้อมๆกัน จากทุกจุด ระบบความปลอดภัย ควบคุมการเข้าถึงหรือจัดพิมพ์เอกสารบางประเภท การควบคุมเวอร์ชันของเอกสาร ประหยัดกระดาษ

5. E-Learning (Electronic Learning) คือ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความหมายของ E-Learning ถูกตีความต่างกันไปตามประสบการณ์ของแต่ละคน แต่มีส่วนที่เหมือนกันคือใช้เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ โดยมีการพัฒนาตลอดเวลา ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สำหรับผู้เขียนให้ความหมายของ E-Learning ว่าเป็น "การใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตเข้ามาส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน ให้เกิดประสิทธิผล"

6. สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) การใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อปฏิบัติงานทั่วไป งานประจำวัน อย่างเช่น การจัดการเอกสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาและแก้ไขกลุ่มข้อความ กลุ่มรูปภาพ งานทางบัญชี และ อื่น ๆ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ยังรวมถึงระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมที่สามารถใช้ประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมาย

2.2 การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ภายในองค์กร

การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบ อินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินทราเน็ตสามารถใช้ทั้งอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กันได้ โดยทั่วไปอินทราเน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตภายนอก เพื่อสืบค้น

หรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการ ข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถ เรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินเทอร์เน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว และเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัวเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายเพิ่มข้อมูล หรือกระดานข่าว เป็นต้น

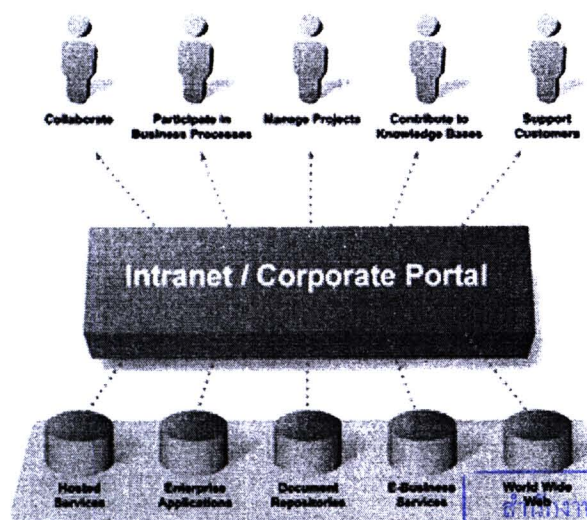
2.2.1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

วาสนา สุขกระสานติ (2540) ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตไว้ว่า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่นำเอาเทคโนโลยีระบบเปิดจากอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตลอดจนการทำงานต่างๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กรอินเทอร์เน็ต (intranet) คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กร ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ในการใช้งาน อินเทอร์เน็ตจะต้องใช้โปรโตคอล IP เหมือนกับอินเทอร์เน็ต สามารถมีเว็บไซต์และใช้เว็บเบราว์เซอร์ได้เช่นกัน รวมถึง E-mail ถ้าเราเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของเรากับอินเทอร์เน็ต เราก็สามารถใช้ได้ทั้ง อินเทอร์เน็ต และ อินเทอร์เน็ต ไปพร้อม ๆ กัน แต่ในการใช้งานนั้นจะแตกต่างกันด้านความเร็ว ในการโหลดไฟล์ใหญ่ ๆ จากเว็บไซต์ ในอินเทอร์เน็ต จะรวดเร็วกว่าการโหลดจากอินเทอร์เน็ตมาก ดังนั้นประโยชน์ที่จะได้รับจากอินเทอร์เน็ต สำหรับองค์กรหนึ่ง คือ สามารถใช้ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เวลาที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้ากับอินเทอร์เน็ต มักมีการติดตั้งไฟร์วอลล์สำหรับ ควบคุมการผ่านเข้าออกของข้อมูล ผู้ดูแลด้านความปลอดภัยในองค์กร สามารถควบคุมและจำกัดการใช้งานอินเทอร์เน็ตบางประเภท เช่น ไม่ให้เข้าไปยังเว็บไซต์ลามก หรือตรวจสอบว่าผู้ใช้รายไหนพยายามเข้าไปเว็บดังกล่าว เป็นต้น นอกเหนือจากนี้ ไฟร์วอลล์ยังป้องกันไม่ให้บุคคลภายนอกจากอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อกับเครื่อง คอมพิวเตอร์ภายในองค์กร นอกเหนือไปจากเซิร์ฟเวอร์สำหรับให้บริการซึ่งผู้บริหารเครือข่ายได้กำหนดไว้

กล่าวได้ว่าระบบอินเทอร์เน็ต ก็คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบอินเทอร์เน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถใช้ทั้งอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กันได้ โดยทั่วไปอินเทอร์เน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตภายนอก เพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่อง



แม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกันที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถ เรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินทราเน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวและเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัวเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล หรือ กระดานข่าว เป็นต้น ภาพที่ 2.2 แสดงภาพอินทราเน็ตภายในหน่วยงานหรือองค์กร



ภาพที่ 2.2 อินทราเน็ตภายในหน่วยงานหรือองค์กร



2.2.2 ภาพรวมของอินทราเน็ต

องค์ประกอบของอินทราเน็ตจะคล้ายคลึงกับอินเทอร์เน็ตอย่างมาก เนื่องจากการนำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาใช้งานนั่นเอง โดยอินทราเน็ตที่สมควรประกอบด้วย

1. การใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นโปรโตคอลสำหรับติดต่อสื่อสารภายในเครือข่าย
2. ใช้ระบบ World Wide Web และโปรแกรมบราวเซอร์ในการแสดงข้อมูลข่าวสาร
3. มีระบบอีเมลล์สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรในองค์กร รวมทั้งอาจมีระบบนิวส์กรุ๊ปส์ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคลากร
4. กรณีที่มีการเชื่อมต่อระบบอินทราเน็ตในองค์กรเข้ากับอินเทอร์เน็ต จะต้องมีการมีระบบไฟร์วอลล์ (Firewall) ซึ่งเป็นระบบป้องกันอันตรายจากผู้ไม่หวังดีที่ติดต่อเข้ามาจากอินเทอร์เน็ต โดยระบบไฟร์วอลล์จะช่วยกั้นกรองให้ผู้ติดต่อเข้ามาใช้งานได้เฉพาะบริการและพื้นที่ในส่วนที่

อนุญาตไว้เท่านั้น รวมทั้งช่วยป้องกันนักเจาะระบบ (Hacker) ที่จะทำการขโมยหรือทำลายข้อมูลในระบบเครือข่ายขององค์กรด้วย

เอ็กซ์ทราเน็ต หรือ เครือข่ายภายนอกองค์กร ก็คือ ระบบเครือข่ายซึ่งเชื่อมต่อภายในองค์กร (Intranet) เข้ากับระบบที่อยู่ภายนอกองค์กรโดยการเชื่อมโยงอาจเป็นได้ทั้งการเชื่อมต่อโดยตรง (Direct Link) ระหว่าง 2 จุด หรือการเชื่อมต่อแบบ เครือข่ายเสมือน (Virtual Network) ระหว่างระบบเครือข่ายอินทราเน็ต จำนวนหลายๆเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตได้

เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต เป็นเทคโนโลยีเครือข่ายที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากแนวโน้มการใช้งานเครือข่ายที่เริ่มมีการนำมาใช้ในเชิงพาณิชย์มากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งทำให้ต้องมีการเชื่อมต่อกับบุคคล และเครือข่ายภายนอกองค์กรจำนวนมาก จึงต้องมีระบบการจัดการการเชื่อมต่อเครือข่ายภายนอกที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยที่ดี

ประโยชน์ของการนำอินทราเน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นแบบสากล ผู้ใช้ระบบอินทราเน็ตสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานสากลระหว่างผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานและผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอยู่ภายนอกหน่วยงานได้
2. อินทราเน็ตใช้มาตรฐานเครือข่ายและโปรแกรมประยุกต์ได้เช่นเดียวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีใช้อย่างแพร่หลาย และผ่านการยอมรับให้เป็นมาตรฐานตามความนิยมไปโดยปริยาย โดยมีทั้งผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เลือกใช้ได้หลากหลาย
3. ช่วยให้ได้รับข่าวสารที่ใหม่ล่าสุดเสมอ เนื่องจากการจัดเก็บข่าวสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเหมือนการพิมพ์ลงกระดาษ และไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถรับข่าวสารใหม่ล่าสุดได้เสมอ
4. การลงทุนต่ำ ด้วยความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์คล้ายคลึงกับที่ใช้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกมากมายและราคาต่ำ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายการวางระบบเครือข่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนกับระบบอื่น ๆ (www.bloggang.com)

จากแนวคิดเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการองค์กร จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า เมื่อเทียบกับซอฟต์แวร์ ประเภท GroupWare โดยสามารถทำงานได้คล้ายกันทั้งนี้เนื่องจาก ซอฟต์แวร์ หลายตัวของ อินเทอร์เน็ต ที่สามารถนำมาใช้ใน อินทราเน็ต สามารถ download จากอินเทอร์เน็ต มาใช้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย ตัวอย่างเช่น Microsoft Internet Explorer

ลดปัญหาเกี่ยวกับ ฮาร์ดแวร์ เนื่องด้วย อินทราเน็ต ที่พัฒนาจาก อินเทอร์เน็ต นั้นมีแนวความคิดหลักที่ให้ระบบนี้ สามารถทำงานได้บนฮาร์ดแวร์ หลากหลายรูปแบบเช่นสามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตบนเครื่องที่ใช้ Windows, Macintosh, หรือ UNIX เป็นต้น ระบบ อินทราเน็ต

สามารถติดต่อสื่อสารกับ ฮาร์ดแวร์ เหล่านี้ได้ทั้งหมด และถ้าองค์กรใดมีระบบ Ethernet Local Area Network (LAN) อยู่แล้ว สามารถพัฒนาระบบนี้ บนเครือข่ายของปัจจุบันใช้ได้ทันที ลดปัญหาในการพัฒนาระบบ จากเดิมที่มีหลากหลายรูปแบบ หลากหลายโปรแกรม โดยองค์กร สามารถใช้เครื่องมือพัฒนาในรูปแบบเดียวคือ ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบของ อินเทอร์เน็ต, อินทราเน็ต เช่นภาษา Java ภาษา HTML (Hyper Text Markup Language) หรือ CGI (Common Gateway Interface) ซึ่งสามารถทำงานบนแพลตฟอร์มใดๆ ตัดปัญหาการจ้างผู้พัฒนาระบบจากหลาย แพลตฟอร์ม และการบำรุงรักษาระบบ รวมทั้งแก้ไขปัญหาระบบในภายหลังลงได้เป็นอย่างมาก ลดเวลาในการฝึกอบรมพนักงาน (Users) เนื่องจากการทำงานของ อินทราเน็ต ใช้ โคลเอนต์ซอฟต์แวร์ เป็น เว็บเบราว์เซอร์เพียงตัวเดียว ข้อมูลทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การเรียกใช้ข้อมูลต่างๆ สามารถใช้งานบน เว็บเบราว์เซอร์เพียงตัวเดียว หากผู้ใช้งานเคยใช้งาน อินเทอร์เน็ตมาก่อนแล้วยังไม่ต้องเรียนรู้อะไรเพิ่มเติมอีก

ข้อมูลในระบบ อินทราเน็ต จะทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากระบบของ อินทราเน็ต สามารถเชื่อมต่อกับ ฐานข้อมูลของบริษัทได้โดยตรง เมื่อเราแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูลใดๆ ข้อมูลที่ปรากฏใน อินทราเน็ต จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย และด้วยระบบนี้จะช่วยกระจายข่าวสาร ไปทั้งองค์กรอย่างทั่วถึงในทันที

ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นประโยชน์อีกอย่างหนึ่งของ อินทราเน็ต และช่วยในการทำงานด้าน documentation work flow รวมทั้งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ตั้งขึ้นในระบบ อินทราเน็ต สามารถเชื่อมต่อกับ ระบบอินเทอร์เน็ตได้ในทันทีถ้าต้องการ

2.3 การสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสาร (communication) หมายถึง “กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ได้มีการให้นิยามและความหมายของคำว่า “การสื่อสาร (communication)” ไว้อย่างหลากหลายดังนี้

Kelley, Robert (อ้างอิงถึงใน เสนาะ ดิยาว, 2538 : 33) ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542 : 3) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

โอบส์ แก้วจำปา (2547 : 1) กล่าวว่า “การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน”

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547 : 115) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลกระทบต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า การติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)”

จิตทิพ ขยรวัช (2548 : 130) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งมีความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ”

Judith R. Gordon and associates (อ้างอิงถึงใจ วันชัย มีชาติ, 2548 : 138) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร สื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร

2.3.1 การสื่อสารกับการบริหารจัดการองค์กร

การสื่อสารได้กลายมาเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานเป็นทั้งปัจจัยและทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ถ้าหากไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการบริหารที่จะทำให้งานขององค์กรดำเนินต่อไปและช่วยในการประสานงานของหน่วยงาน ในแง่ของการบริหารองค์กรการสื่อสารทำให้เกิดความหมาย ทำให้คนคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์กร การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กรหลายอย่าง เช่น การตัดสินใจ การสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสร้าง

ความเจริญและพัฒนาองค์กร การควบคุมและประสานงาน ลักษณะของการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาในฐานะที่เป็นระบบรวม คือ การใช้การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการติดต่อกับองค์กรอื่น ๆ ในฐานะที่เป็นระบบย่อยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มการฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศการทำงาน การควบคุมสั่งงานและการสร้างความพอใจ ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคลอาจพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การร่วมประชุม การเขียนคู่มือ การร่างจดหมาย การทำสัญญา การพูดคุยในกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน และการโต้แย้ง เป็นต้น

องค์กรเป็นสถาบันที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ กันตามลักษณะของงาน แต่ก็มีความลักษณะร่วมกัน คือ มีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์ มีการแบ่งงานกันทำ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและจำเป็นต้องรู้ข้อมูล การสื่อสารในองค์กรจึงต้องกระทำเพื่อหาข้อมูลที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยต้องเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร และใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรและกับบุคคลและสถาบันอื่นที่อยู่นอกองค์กรด้วย ดังนั้น การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญที่ทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินการต่อเนื่องกันและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร (เสนาะ ตีเขว้ 2538 : 25-26)

การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหาร ที่บุคคลหนึ่งพยายามหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งมีความสำคัญดังนี้

1. เพื่อให้การวินิจฉัยสั่งการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
2. เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดี
3. เพื่อให้การควบคุมงานได้ผลดียิ่งขึ้นและก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหาร
4. เพื่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและองค์กร
5. สามารถเก็บข้อมูลและข่าวสารเป็นหลักฐานสำหรับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรเดียวกัน โดยมีจุดประสงค์ให้บุคลากรในองค์กร ได้ทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหวเพื่อชี้แจงนโยบายกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นให้เข้าใจตรงกัน

2.3.2 ความจำเป็นต้องการสื่อสารขององค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย การสื่อสารข้อมูลระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ในหลายทิศทางตั้งแต่จากระดับบนลงสู่ระดับล่าง (Top - Down) หรือจากระดับล่างสู่ระดับบน



(Bottom up) หรือการสื่อสารระหว่างหน่วยงานในระดับเดียวกัน (Horizontal) และการสื่อสารดังกล่าวเกิดขึ้นในทุกช่วงเวลาในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และมีเทคนิคหรือเครื่องมือที่นำมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างกันอีกมากมาย เช่น การประกาศผ่านบอร์ดการส่ง E-mail การประชุมร่วมกัน การส่งรายงานให้กันและกัน เป็นต้น ในส่วนนี้จะเป็นการอธิบายของการสื่อสารในแต่ละลักษณะและยกตัวอย่างเทคนิคที่นำมาใช้ในการสื่อสารในกระบวนการต่าง ๆ การสื่อสารขององค์กร (organizational communication) คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการสรุปได้ดังนี้ (ทองใบ สุทธาริ, 2542)

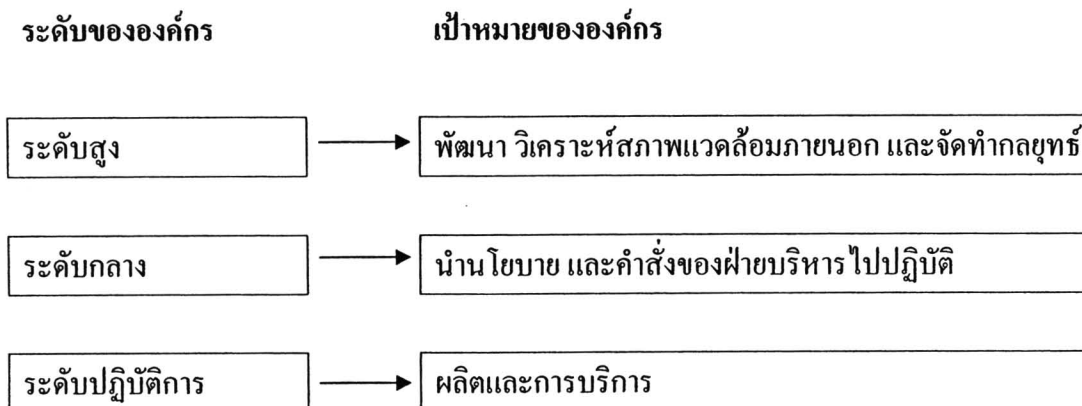
1. ลักษณะขององค์กร ในปัจจุบันทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นลักษณะใดก็ตาม ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ทำให้องค์กรต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งองค์กรต้องมีสายใยของการสื่อสาร (communication network) ที่ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหากองค์กรต้องการความได้เปรียบในเชิงแข่งขันจำเป็นจะต้องใช้กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการสื่อสารกล่าวคือ

1.1 ขั้นการได้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยการสังเกตสภาพการแข่งขันภายนอก ศึกษาเงื่อนไขต่าง ๆ วิเคราะห์กลยุทธ์ของกลุ่ม และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะถูกถ่ายทอดออกไป

1.2 ขั้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารมีการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากร

2. วัฒนธรรมขององค์กร ทุกองค์กรจะต้องมีวัฒนธรรมของตนเอง วัฒนธรรมประกอบด้วยบรรทัดฐาน ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และปรัชญาขององค์กร วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการสื่อสารที่แตกต่างกันด้วย ตัวอย่างเช่นองค์กรที่มีวัฒนธรรมเน้นทำงานหนักและลงทุนมาก ต้องการการทำงานเป็นทีมและหวังผลระยะสั้นให้ความสำคัญกับตัวบุคคลและลูกค้า การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีลักษณะที่ทุกคนมีความสัมพันธ์กัน ไม่มีใครเป็นผู้บังคับบัญชา ดังนั้น การเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของ แต่ละองค์กรจึงมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย

3. ระดับและเป้าหมายขององค์กร องค์กรแบ่งระดับของการบริหารออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูงซึ่งสนใจในเรื่องการพัฒนา วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร ระดับกลางจะเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายและคำสั่งของฝ่ายบริหารระดับสูงไปปฏิบัติ และระดับล่างจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตและการบริการขององค์กร ดังนั้น การที่องค์กรมีระดับและเป้าหมายขององค์กรที่ต่างกัน จึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่ต่างกัน ภาพที่ 2.3 แสดงภาพระดับขององค์กรและ เป้าหมายขององค์กร



ภาพที่ 2.3 ระดับขององค์กรและเป้าหมายขององค์กร

4. ขนาดขององค์กร เมื่อองค์กรมีขนาดเล็ก ผู้บริหารสามารถสื่อสารได้โดยตรงกับผู้อื่น ผู้ส่งและผู้รับข้อมูลข่าวสารสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แต่เมื่อองค์กรเจริญเติบโตขึ้น และผู้บริหารมีความต้องการข้อมูลข่าวสารในการบริหารและการตัดสินใจมากขึ้น จำเป็นต้องใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการเนื่องจากผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องใช้กฎเกณฑ์ นโยบาย และระเบียบปฏิบัติเป็นเครื่องมือของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ

5. ความต้องการเป็นอิสระ ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรล้วนมีความต้องการส่วนบุคคลที่จะสื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตน เช่น ความเจริญก้าวหน้า และความต้องการเป็นอิสระ เป็นต้น

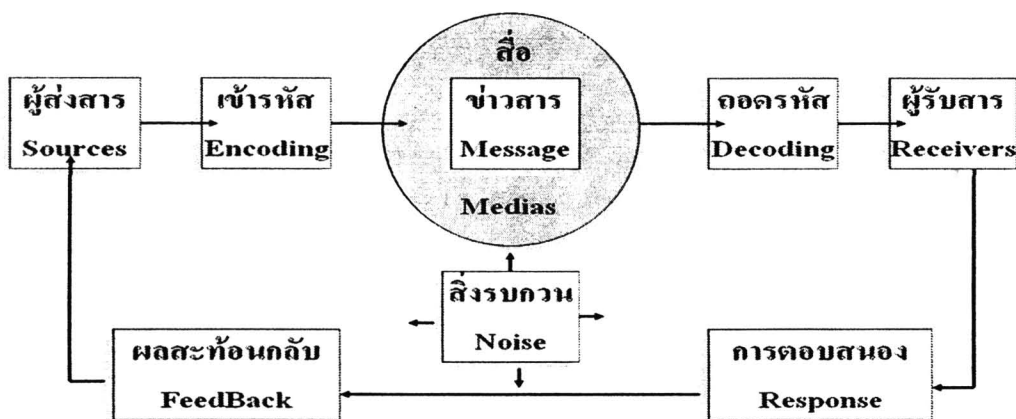
6. คุณภาพของชีวิตในงาน บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องการมีคุณภาพของชีวิตในงาน (quality of work life) มีหลายแนวทางที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของชีวิตในงาน เช่น สิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตน การปฏิบัติงานที่มีโอกาสสื่อสารกับผู้อื่น และการส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการภายในองค์กรจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระดับและเป้าหมายขององค์กร ขนาดขององค์กร ความต้องการเป็นอิสระของบุคลากร และคุณภาพของชีวิตในการทำงานของบุคลากร ดังนั้น ผู้บริหารในฐานะ ผู้นำขององค์กรและเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในองค์กร จำเป็นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริบทขององค์กร และนำพา องค์กรไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ

2.3.3 กระบวนการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ภาพที่ 2.4 กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารโดยมีองค์ประกอบดังนี้ (ระวีวรรณ ประกอบผล, 2540)

1. ผู้ส่งสาร
2. สารที่ต้องการส่งแนวคิด+ความตั้งใจที่ส่ง
3. ช่องทาง/สื่อที่ใช้ในการส่งสาร พูด เขียน ทำทาง
4. ผู้รับสาร ความเข้าใจสารนั้น
5. ผลป้อนกลับ ปฏิกริยาของผู้รับสาร
6. สภาพแวดล้อม ภายในองค์กร- บรรยากาศ วัฒนธรรมองค์กร
7. สิ่งรบกวน อคติของผู้รับและผู้ส่งสาร



ภาพที่ 2.4 กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร

1. การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข่าวสารจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ ที่มีการรับรู้ความหมายร่วมกับกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุดและมีความจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์

2. บทบาทหน้าที่ของการสื่อสาร จำแนกได้เป็นบทบาทหน้าที่ซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติ และบทบาทหน้าที่ซึ่งถูกกำหนดโดยสังคม บทบาทหน้าที่การสื่อสาร มีอิทธิพลต่อบุคคลทั้งใน

ระดับปัจเจกและระดับสังคม

3. วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสารเป็นปัจจัยหลักที่ผู้สื่อสารต้องคำนึงถึงขณะทำการสื่อสารเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปตามทิศทางที่ผู้สื่อสารต้องการและมีรูปแบบที่เหมาะสม

4. พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกลไกหลักในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและเกิดจากการเรียนรู้โดยมีปัจจัยต่างๆทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกเป็นตัวกำหนด

5. พฤติกรรมการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ กับกระบวนการทางจิตวิทยา สังคม วัฒนธรรมและได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยี นับตั้งแต่ยุควัฒนธรรมการสื่อสารด้วยการพูดเป็นต้นมา

แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร

1. การสื่อสารมีความหมายที่ แตกต่างกันไปตามมุมมองนักวิชาการแต่ละคนผู้ที่ศึกษาเรื่องของการสื่อสารควรเชื่อมโยงความหมายต่างๆเข้าด้วยกัน เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นภาพรวมที่แท้จริงของการสื่อสาร

2. การสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ใน 3 ลักษณะคือ เป็นบ่อเกิดของอารยธรรมมนุษย์เป็นการเชื่อมโยงบุคคลและสังคมและเป็นเครื่องมือและกลไกในการดำเนินชีวิต

3. บทบาทหน้าที่พื้นฐานของการสื่อสาร ได้แก่ บทบาทหน้าที่ในระดับปัจเจกบุคคล เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติมี 4 ด้าน คือ การตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพ การตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการสร้างสัญลักษณ์ให้แก่ตนเอง การตอบสนองด้านความต้องการของสังคมให้เป็นที่ยอมรับและมีส่วนร่วมในสังคม และการตอบสนองด้านอาชีพซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน

4. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เป็นตัวกำหนดทิศทางของการสื่อสารว่าจะดำเนินไปในลักษณะใดแบ่งออกได้เป็นวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ผู้ส่งสาร

1. เพื่อบอกกล่าว
2. เพื่อให้ความรู้
3. เพื่อโน้มน้าวใจ
4. เพื่อสร้างความเพลิดเพลิน

ผู้รับสาร

1. เพื่อเข้าใจ
2. เพื่อเรียนรู้
3. เพื่อตัดสินใจ

4. เพื่อแสวงหาความพหุคูณ

ประเภทของการสื่อสารแบ่งตามจำนวนผู้กระทำการสื่อสาร ความเป็นไปได้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการป้อนกลับและวัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารมี 6 ประเภท คือ

1. การสื่อสารภายในบุคคล ไม่มีบุคคลเกี่ยวข้อง ไม่มีปฏิกิริยาตอบกลับ เพื่อคิดให้เหตุผล วิเคราะห์และประเมินผล
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสาร 2 บุคคล เป็นไปได้ที่จะมีปฏิกิริยาตอบกลับมากที่สุดเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. การสื่อสารกลุ่มเป็นการสื่อสาร 5-7 คน ปานกลาง - มาก (ตอบกลับ) เพื่อให้ / แลกเปลี่ยนข้อมูลกระตุ้นให้เกิดแนวคิดการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม
4. การสื่อสารองค์การเป็นกลุ่มขนาดใหญ่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของการทำงานภายในองค์การ
5. การสื่อสารสาธารณะเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลโน้มน้าวใจและให้ความบันเทิง
6. การสื่อสารมวลชน - ใหญ่ กระจายเพื่อบอกกล่าวให้ความรู้ โน้มน้าวใจและให้ความบันเทิง

2.3.4 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร เป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิด ด้านการสื่อสาร และแนวคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมการสื่อสารมีความสำคัญและเป็นกลไกหลักในการดำเนินชีวิตของบุคคล ที่มีความจำเป็นและจะขาดเสียมิได้ ทฤษฎีต่างๆที่เป็นรากฐานของการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ได้แก่

1. ทฤษฎีพันธุศาสตร์มีมาแต่กำเนิด
 2. ทฤษฎีการเรียนรู้สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดพฤติกรรม
 3. ทฤษฎีความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์อธิบายได้ด้วยความรู้ความเข้าใจหรือเหตุผลของคนนั้นๆ
 4. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์เกิดขึ้นจากผลสะท้อนมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กของบุคคล
 5. ทฤษฎีบทบาทบทบาทและความคาดหวังของบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์
- พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และ พฤติกรรมการสื่อสารที่เกิดจากการเรียนรู้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านสรีระ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม และ ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ทางการสื่อสาร

2.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับการสื่อสาร

พฤติกรรมมนุษย์เชิงจิตวิทยา ที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสาร สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด 6 ประการ คือ แนวคิดด้านโครงสร้างนิยม แนวคิดด้านหน้าที่นิยม แนวคิดกลุ่มจิตวิเคราะห์ แนวคิดเกี่ยวกับอารมณ์และแรงจูงใจ แนวคิดการรับรู้และแนวคิดเรื่องการเรียนรู้

สังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ใน 2 ระดับ คือ อิทธิพลในระดับปัจเจกบุคคล และอิทธิพลในระดับสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออก และสะท้อนออกมาให้เห็นจากวิถีการดำเนินชีวิต ของมนุษย์ในลักษณะต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน แม้แต่ในกิจกรรมที่เป็นการสื่อสารขั้นพื้นฐาน เช่น การรับรู้ และการสร้างความสัมพันธ์ เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์แบ่งได้เป็น 3 ยุค ได้แก่ เทคโนโลยีการสื่อสารในยุควัฒนธรรมการสื่อสารแบบการพูด เทคโนโลยีการสื่อสารในยุควัฒนธรรมการสื่อสาร แบบการเขียนเริ่มเมื่อมีการสร้างตัวอักษรในกรีก ก่อนปี ค.ศ. 720 เทคโนโลยีการสื่อสารในยุควัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ การทำงานของตัวนำไฟฟ้า เริ่มจากโทรเลข ค.ศ. 1877 ฉายภาพยนตร์เรื่องแรก ค.ศ.1903 การสาธิตระบบวิทยุกระจายเสียงครั้งแรก ค.ศ. 1906 การแพร่ภาพวิทยุโทรทัศน์ครั้งแรก ค.ศ. 1939 และถือกำเนิดคอมพิวเตอร์ ค.ศ.1946

2.4 ทฤษฎีความพึงพอใจ

2.4.1 ภาพรวมความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman 1973)

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข เป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อ คอมพิวเตอร์ ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ จิตติมา พุทธเจริญ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผล



สัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจจากรูปแบบเว็บเพจที่มีการนำเสนอต่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและต้องการทราบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อรูปแบบเว็บเพจทั้ง 2 รูปแบบคือ เว็บเพจ แบบเนื้อหาเลื่อนลงในหน้าเดียว (scrolling) และแบบเนื้อหาเปลี่ยนทีละหน้า (page to page) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม จังหวัดสระบุรี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2543 จำนวน 120 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 60 คน โดยให้กลุ่มทดลอง A เรียนจากเว็บเพจแบบเนื้อหาเลื่อนลงหน้าเดียว และกลุ่มทดสอบ B เรียนจากเว็บเพจแบบเนื้อหาเปลี่ยนทีละหน้า ผลการวิจัยพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบเว็บเพจทั้งสองรูปแบบในระดับมาก การวิจัย ของจิตติมา พุทธเจริญ ดังกล่าวแสดงว่าในรูปแบบการนำเสนอทั้งสองแบบล้วนแล้วแต่ให้ผลถึงความพึงพอใจ ในการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในระดับสูงทั้งสิ้นซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้คือความพึงพอใจด้านรูปแบบ

ชรัยพร ภูมา (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (school net) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลประชากรที่ศึกษาเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 จากโรงเรียนที่มีความถี่ในการใช้งานเครือข่าย school net มากที่สุด 10 โรงเรียนแรกจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากบริการดังกล่าวด้วย การวิจัยของชรัยพร ภูมา ดังกล่าวแสดงว่าความถี่ในการใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง และความคาดหวังมีผลต่อความพึงพอใจซึ่งตัวแปรดังกล่าวถูกใช้เป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคล ที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งของอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคล ได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลาแรงกาย แรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตน ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวม และสรุปของมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงินสิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจ และสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมาก สามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบและแสดงความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล ได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

2.4.2 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญ ของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆและเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้

ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไรเป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ (กาญจน แก้วเทพ, 2547 : 306-307)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ จากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่างๆ ของการมีโอกาสดูได้รับสารจากสื่อมวลชน และก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษากระบวนการรับสาร ซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพล ของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรเทาความต้องการของตน (Katz, Blumler, & Gurevitch : 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (Katzetal:1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (social and psychological origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป
2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจให้ความหมาย สำคัญกับการเลือก การรับรู้ และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก หัวใจสำคัญ ของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้ คือ ผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง (McQuail, 1994, : 318)ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (motivation theory) ของ Maslow (1970, : 80 -81) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น จะเป็นสิ่งจูงใจแทนและมาสโลว์ได้ลำดับขั้น ความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น5ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อาศัย ที่อยู่อาศัย ขาดโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคมเป็นที่ยอมรับเป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Bass (1977 : 142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหาร หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ทฤษฎีของ Maslow (1908-1992) ได้สรุปว่า บุคคลจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน ที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุเช่นเงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจ ประจำตัวมากขึ้นและโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก



4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครู ในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกรักให้เกิดกับครูทั้งหลาย ว่าตนมีส่วนรวมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียน หรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยด้านพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

คารณี ทั้งไพศาล (2547) วิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสารและการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในชีวิตประจำวัน ของคนกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดการรับรู้ความสัมพันธ์ของการเปิดรับและการรับรู้ของเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในชีวิตประจำวัน

ผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงอายุ 26-35 ปี ชมสื่อโทรทัศน์มากที่สุดและเปิดรับข่าวสารด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์จากสื่อมวลชนปานกลาง สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจในระดับต่ำ เพศและอายุมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อมวลชน แต่การศึกษา อาชีพ รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ สรุปว่าลักษณะทางประชากรบางปัจจัยก็มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับ และบางปัจจัยก็มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับ และบางปัจจัยก็ไม่สัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อมวลชนเช่นกัน

เวชยันต์ ประทุมชาติ (2545) วิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมของข้าราชการทหารเรือเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีสถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการพลเรือนในสังกัดสถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูง มีความพร้อมในการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ยศ เหล่า รายได้ เป็นต้น และปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น แรงจูงใจ การสนับสนุนจากหน่วยงาน เป็นต้น

วานิส เพียนอก (2544) ศึกษาสภาพและปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาหลายประการ เช่น ความรู้ของบุคลากรที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ขาดการ

ฝึกอบรมให้ผู้ใช้ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ อุปกรณ์ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย ขาดงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

จิตติรัตน์ พุทธิสารชัย (2544) ศึกษาพฤติกรรมการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิจัยปัจจัยด้านระดับความรู้ ปริมาณการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า เพศต่างกัน มีปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการได้รับประโยชน์จากการบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ได้รับประโยชน์จากการบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ผดุงพล เกียรติพันธุ์สวดโส (2541) ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี Intranet ในการบริหารองค์การ กรณีศึกษา บริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า การใช้เทคโนโลยี Intranet ทำให้การบริหารองค์การมีประสิทธิภาพ ก่อผลดีต่อการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และข้อมูลที่ได้จากเครือข่ายอินทราเน็ต เป็นข้อมูลที่ต้องการเชื่อถือได้ ทันสมัย สอดคล้องกับเหตุการณ์ และจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ ได้เสนอแนะให้มีการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินทราเน็ต E-learning ให้พนักงานเรียนรู้/พัฒนาด้วยตนเอง ตามหลัก Learning on Demand เพื่อนำองค์กรสู่การเป็น Learning Organization

(Githen, S. , 1996) วิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านตัวกลาง คอมพิวเตอร์ของชายและหญิง เรื่อง "Gender Styles in Computer-mediated Communication" พบว่า ชายและหญิงมีรูปแบบการสื่อสารและใช้การสื่อสารด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน

รัตนา เถชะธนาชัยกุล (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน กับความทันสมัยของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่ประชาชนเปิดรับข่าวสารมากที่สุด ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ สรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จะแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร ซึ่งจะมีการยอมรับและความต้องการแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความถี่ในการใช้งาน ช่วงเวลาและระยะเวลาการใช้งาน ลักษณะและปริมาณการใช้งาน และการใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งยังมีปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันด้วย

2.5.2 งานวิจัยด้านการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ศิริขวัญ ขอดเดชะ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทั้งศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ พบว่า นักศึกษาส่วนมากมีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ โดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยใช้เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ตามที่ต้องการ แต่นักศึกษาที่ความพึงพอใจมากที่สุดในการใช้เว็บไซต์ เพื่อศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ตามที่ต้องการ และนักศึกษามีปัญหาการใช้เว็บไซต์ในระดับน้อย โดยต้องการให้พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์มากที่สุด คือ การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย (update) อยู่เสมอ

วชิระ ตุ่นสกุล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้ E-mail ในการสื่อสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในบริษัทระดับมาก โดยที่พึงพอใจว่า มีประสิทธิภาพในการติดต่องานภายในมากที่สุด รองลงมา คือ เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสะดวกในการใช้ ตามลำดับและผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า

1. เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน และอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต
2. การศึกษา ตำแหน่งและอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจแต่เพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
3. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต (ระยะเวลาการใช้งานและลักษณะการใช้งาน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

นิชดา เจริญชัยศรี (2542) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่มากที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า

1. อายุ ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่ายแตกต่างกันมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างกัน แต่ตำแหน่งงานและอายุงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน

2. อายุ อายุงาน ลักษณะงานและระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่ายที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน แต่เพศและตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

3. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สุภัทรา พันธุ์จันทร์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารความพึงพอใจและความคิดเห็นของเยาวชน ที่มีต่อวารสารและนิตยสาร ในโครงการส่งเสริมผลงานสื่อมวลชนดีเด่นเพื่อเยาวชน โดยศึกษาวารสารและนิตยสารดีเด่นในโครงการนี้ จำนวน 6 เล่มได้แก่ อนุสาร อ.ส.ท. สารคดีศิลปวัฒนธรรม สกุลไทย มติชนบท เทคโนโลยี ชาว บ้าน และ Update ผลวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ของตัวแปรลักษณะทางประชากร พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาความถี่และเวลาในการเปิดรับวารสารและนิตยสาร อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เปิดรับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ และเวลาในการเปิดรับวารสารและนิตยสารส่วน ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เปิดรับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่และเวลาในการเปิดรับวารสารและนิตยสาร สำหรับความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านพฤติกรรมความพึงพอใจ พบว่าระยะเวลาความถี่และเวลาในการเปิดรับวารสารและนิตยสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในรูปเล่มของวารสารและนิตยสาร

ปิยนุช เกตกะโกมล (2540) ทำการศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรขนาดใหญ่ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน อายุงาน และค่างาน แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน และความพึงพอใจในปริมาณเนื้อหาจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ภายในองค์กรมากจะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมาก

สรุปผลการวิจัย เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และ ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ยังไม่สามารถสรุปผลการศึกษา ได้อย่างชัดเจนและเช่นเดียวกันว่า ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เพราะว่าผลการวิจัยที่นำมาศึกษา พบว่า ไม่ได้ผลเหมือนกันทุกตัวแปร หรือไม่ได้ผลเหมือนกันทุกงานวิจัย

2.5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารโดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

เนลสัน (Nerissa Nelson : 2000) ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(CMC) สรุปได้ว่า

1. มีการใช้ CMC ภายในองค์กรเพิ่มขึ้นแต่ CMC ไม่ได้ทำให้ลำดับชั้นการบังคับบัญชาเปลี่ยนแปลง แต่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณควบคุมน้อยลงเป็นการให้อำนาจและเพิ่มคุณค่าแก่พนักงาน

2. เทคโนโลยีทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน อย่างเสรีในทุกระดับขององค์กร โดยมีการรับ และใช้ข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นแตกต่างกันไป แต่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร ดังนั้น CMC จึงไม่ได้ทำให้เกิดประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน

วิทเมอร์และเคทซ์แมน (“Witmer, D. F. & Katzman, S. L., 1997) ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างในการสื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication : CMC) ระหว่างเพศชายและหญิง สรุปว่า ผู้หญิงใช้รูปภาพในการสื่อสาร และใช้ภาษาที่ท้าทายและขี้ขลาดมากกว่าผู้ชาย ทั้งนี้ สาเหตุอาจเป็นเพราะ ผู้หญิงรู้สึกปลอดภัยในการสื่อสารในสภาพแวดล้อมของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ไม่ต้องเปิดเผยตัวตน

เทรวินและเวบสเตอร์ (Trevino and Webster, 1992) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การประเมินค่าการสื่อสารผ่านระบบ E-mail และ Voice Mail ในพนักงานของ บริษัทด้านการดูแลสุขภาพแห่งหนึ่ง พบว่า

1. ผู้ใช้ที่สื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (CMC) มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ E-mail และมีปริมาณการใช้ E-mail เพิ่มขึ้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อ CMC หรือสิ่งที่กระตุ้นในคนนิยมใช้ CMC ได้แก่

- ความสามารถในการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์โดยใช้ CMC
- ความสนใจของผู้ใช้ที่มุ่งไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ทำให้นิยมใช้ CMC เพราะ CMC สามารถดึงดูดความสนใจการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ได้ดี
- ความอยากรู้อยากเห็นของผู้ใช้ ที่จะถูกกระตุ้นระหว่างที่มีการสื่อสาร ซึ่งการกระตุ้นเกิดขึ้นโดยลักษณะของคอมพิวเตอร์ เช่น สี เสียง ภาพเคลื่อนไหว
- การมีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารเป็นสิ่งที่น่าสนใจโดยตัวของมันเองทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและรู้สึกสนุกกับการใช้ CMC

สรุปจากงานวิจัยต่าง ๆ ในเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) พบว่า ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้ CMC ได้แก่ ความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็น ความเชื่อมั่นและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกลุ่มที่สนใจในเรื่องที่เหมือนกัน ฯลฯ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อการ

พัฒนาศักยภาพของตนเอง นอกจากนี้ CMC ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างเสรีในทุกระดับขององค์กร สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณควบคุมน้อยลง CMC จึงทำให้พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรเปลี่ยนแปลง แต่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งแนวคิดเรื่อง CMC นี้ สามารถนำไปอธิบายผลการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์