

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246547



การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

กรณีศึกษา: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

UTILIZATION AND SATISFACTION OF INTRA-ORGANIZATIONAL
COMMUNICATIONS VIA INTRANET

CASE STUDY: PHRAMONGKUTKLAO HOSPITAL OFFICIALS

วรรณษา บุญนาค

งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

600251108

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



246547

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อ เวม เณงคร

กรณีศึกษา : ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า



วรรณษา บุญนาค

. งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

Utilization and Satisfaction of Intra-Organizational Communications Via Intranet

Case Study : Phramongkutklao Hospital Officials

Vannasa Boonnak

**Independent Study is Part of the Education Curriculum of Master Degree in Science:
Computer and Communication Technology Major Graduate in Dhurakij Pundit University**

2011



ใบรับรองงานค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร
ภายในองค์กร กรณีศึกษา : ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

เสนอโดย วรรณษา บุญนาค
สาขาวิชา เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบงานค้นคว้าอิสระแล้ว

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ มั่งคั่ง)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตรน้อมรัตน์)
วันที่ 21 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ต เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
ชื่อผู้เขียน	วรรณษา บุญนาค
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์
สาขาวิชา	เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

246547

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร และ ปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาจากประชากรที่เป็นข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบอินทราเน็ตทุกวัน โดยใช้ครั้งละ 31-60 นาที ช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุด คือ เวลาทำงาน ระหว่าง 8.30 – 12.00 น. และใช้ระบบ e-Mail เพื่อการติดต่อ สื่อสารมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลาง ส่วนมากใช้เพื่อการเรียนรู้และเพิ่มทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย และ ปัญหาในการใช้อินทราเน็ตที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพบ คือ ความล่าช้าของระบบและความไม่สะดวกในการนำข้อมูลบางอย่างบนระบบไปใช้ ซึ่งเห็นว่าสาเหตุเกิดจากนโยบาย โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในการให้บริการบนระบบอินทราเน็ต และคอมพิวเตอร์ยังมีประสิทธิภาพต่ำ

Independent Study Title	Utilization and Satisfaction of Intra-Organizational Communications via Intranet Case Study : Phramongkutklao Hospital Officials
Author	Vannasa Boonnak
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr.Pranot Boonchai-Apisit
Department	Computer and Communication Technology
Academic Year	2010

ABSTRACT

246547

The objectives of this research were to study behavior of using the intranet for intra-organizational communication the utilization satisfaction with the communication system for intra-organizational Phramangkutklao Hospital Officials. This was a survey research based on samples of 358 Phramangkutklao Hospital Officials, chosen through probability and multi-level sampling. Data were collected by a questionnaire and analyzed by percentage, mean, standard deviation, Chi-square, and single variance analysis.

The results showed that the majority of the sample used the intranet every day for 31-60 minutes each time. The most common time for using if was working hours from 8.30-12.00 AM They used e-mail the most the sample used the intranet for learning and improving work-related skills The samples were highly satisfied with the technology The most frequent problems with the intranet were slow speed and inconvenience in using some of the data. The majority attributed the problems to the Phramangkutklao Hospital intranet service policy and the low efficiency of the computers.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ประมต บุญไชยขอภิลิทธิ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลามารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อคิดในการจัดทำ ตลอดจนช่วยพิจารณาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องให้ถูกต้อง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ราชนันท์ เหล็กกล้า และ พันโทหญิง วิมลรัตน์ ภิญโญชนม์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พร้อมให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ขอบคุณเจ้าหน้าที่จากหอสมุดแห่งชาติ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูล

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์แก่การวิจัยครั้งนี้ รวมถึงข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในทุกๆด้าน

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นผู้จูงประกายให้ลูกตั้งใจศึกษาและมุ่งมั่นที่จะจบการศึกษาในระดับสูง ที่ให้ความรัก ความอบอุ่น คอยสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา

รวมทั้งอีกหลายท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม ที่ช่วยให้ผู้วิจัยผ่านพ้นความยากลำบากต่างๆ ในชีวิต จนทำให้ผู้วิจัยมีวันนี้ วันที่ประสบความสำเร็จไปอีกขั้นหนึ่ง วันที่ได้ชื่อว่าเป็นนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแห่งนี้

วรรณษา นุนนาค

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	6
2.2 การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ภายในองค์กร	11
2.3 การสื่อสารภายในองค์กร	15
2.4 ทฤษฎีความพึงใจ	23
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3. วิธีดำเนินการวิจัย	34
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการ	34
3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	34
3.3 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	35
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	40
4. ผลการศึกษา	41
4.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	42
4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	44
4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต	48
4.4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต	49
4.5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	50
4.6 การทดสอบสมมุติฐาน	52
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
5.1 สรุปผลการวิจัย	71
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	75
5.3 ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	88
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม	90
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย	98
ประวัติผู้เขียน	100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	36
3.2 ระยะในการดำเนินการวิจัย	40
4.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	42
4.2 จำแนกตามพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	44
4.3 ร้อยละของปริมาณการใช้งานตามพฤติกรรมใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	46
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ต....	48
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต.....	49
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาในการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต.....	51
4.7 จำนวนและร้อยละของสาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต.....	52
4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต.....	53
4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	54
4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	55
4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ต	56
4.12 ความสัมพันธ์ของเพศกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	57
4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	58
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	59
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	60
4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	61
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	62
4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต	63
4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีความถนัดในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน	65
4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาการใช้งานอินทราเน็ตต่างกัน	66
4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตต่างกัน	67
4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีความถนัดในการใช้งานอินทราเน็ตต่างกัน	68
4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาการใช้งานอินทราเน็ตต่างกัน	69
4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีช่วงเวลาการใช้งานอินทราเน็ตต่างกัน	70

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร/หน่วยงานภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	9
2.2 อินทราเน็ตภายในหน่วยงานหรือองค์กร	13
2.3 ระดับขององค์กรและเป้าหมายขององค์กร	19
2.4 ระดับขององค์กรและเป้าหมายขององค์กร.....	20
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	35