

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานของพนักงาน  
กรณีศึกษา: หน่วยงานธุรกิจเอกชน (ขนาดเล็ก) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา  
พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ในสำนักงาน และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานของพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม  
ปลายปิด (Close – End Question) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และสรุปการวิจัยได้  
ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน พบว่าพฤติกรรมการ Log in  
เปิดใช้ระบบ Intranet หรือ Back Office ของพนักงานนั้นเปิดทุกวัน เปิดครั้งละ 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมงมาก  
ที่สุด โดยช่วงเวลาที่เปิดนั้นคือเวลา 09.01 - 12.00 น. ส่วนใหญ่เปิดใช้ในที่ทำงานมากกว่าที่บ้าน ซึ่ง  
สอดคล้องกับพฤติกรรมการเปิดใช้ระบบ Internet ของพนักงานพบว่าพนักงานเปิดใช้ทุกวันเช่นเดียวกัน  
แต่เปิดใช้มากกว่า 5 ชั่วโมง และช่วงเวลาที่เปิดคือช่วง 18.01 – 21.00 น. โดยจะเปิดทั้งที่ทำงานและที่  
บ้านมากที่สุด

2. การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศจากระบบ Intranet ขององค์กรของพนักงาน พบว่ามีพนักงานใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศจากระบบ Intranet ในหน่วยงานมาก เพื่อถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol/FTP) หรือ Download ข้อมูล และเพื่อตรวจสอบข่าว ประกาศ คำสั่ง จดหมายเวียนขององค์กรผ่านระบบ Intranet (e-News) และได้รับประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Website ขององค์กร เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร เพื่อทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร (e-Commerce) เพื่อใช้สนทนาและร่วมแสดงความคิดเห็นในห้องคุย (Chat Room) ระหว่างองค์กรต่อองค์กร ส่วนการประชุมทางไกลผ่านจอคอมพิวเตอร์ (Web Cam Conference) นั้นหน่วยงานธุรกิจเอกชนขนาดเล็กมีใช้น้อยที่สุด และได้รับประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศจาก website อื่น ๆ เพื่อใช้สืบค้นข้อมูล (Search) จาก web search เช่น Google, Yahoo, Sanook เพื่อใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Free e-mail) เช่น Yahoo, Hotmail, Gmail เพื่อใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol/FTP) หรือ Download ข้อมูล

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน พบว่า การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานที่มีต่อตัวพนักงานนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอน ความยุ่งยากและความผิดพลาดในการทำงาน ทำให้ทำงานเป็นระบบคล่องตัวมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน ทำให้ทำงานอื่นได้มากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถให้สูงขึ้น และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ดูทันสมัยและสร้างความน่าเชื่อถือ สามารถแข่งขัน กับคู่แข่งได้ องค์กรสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแข่งขันกับคู่แข่งในระยะยาวได้ ต้นทุนในการดำเนินงานลดลงจากการมีเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานของพนักงานที่มีต่อลูกค้า พบว่าองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดเล็กใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ลูกค้ามาใช้บริการขององค์กรมากกว่าคู่แข่ง ลูกค้าได้รับพึงพอใจที่องค์กรใช้เทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. ผลการวิจัยสภาพปัจจุบันของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล และเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ของพนักงานหน่วยงานธุรกิจเอกชนขนาดเล็ก มี Hardware มีสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา Software มีความหลากหลายเพียงพอให้เลือกใช้ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานของพนักงาน คือพนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นขณะใช้คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป และความเร็ว (Speed) ระบบเครือข่าย Internet ช้ามาก

The purpose of this research was to study the utilization of Office Information Technology of Employee, in Case Study Small Business Company in Bangkok: behaviors, abilities, utilizations of office information technology, current usages and problems of employees in small business company. The close – end questions and the five point rating scale survey, the results of the research were as follow :

1. Behavior usages of employees were logged in to intranet or back office for everyday at least 30 minutes to 1 hour by 09.01-12.00 and most of employees were used at office more than house. In according to behavior usages of employees were accessed to internet for everyday too, but more than 5 hours and the time was 18.01-21.00 and the same places.

2. The utilizations of information technology of employees: Intranet usages for file Transfer Protocol/FTP or Download and for e-News, e-announcement checking, and Internet usages for Public Relationship, e-Commerce and Chat Room.

3. The utilizations of information technology of employees: Employees usages were reduced system, reduced times, increased efficiency works and developed employee skills. Company usages were image, reliability, competitive advantages and reduced costs. Customer usages were made services, satisfactions and royalty customers.

4. The current usages for information of technology in small company : hardware, software, database system, office automation equipment were enough and high reliability and accuracy data. In part of problems for utilization of office information technology for employees: They were not fixed hardware and software computers by themselves, their knowledge were not enough to solve the problems, the companies were less supported IT knowledge to employees and speed communication network have not efficiency (low speed internet)