

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต ตลอดจน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน กับพฤติกรรมการใช้บริการ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการใช้บริการ และการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต และความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาและเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดการสื่อสารในองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร ทฤษฎีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร (Information Exposure Theory) ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบผสม (Mixed Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ซึ่งเคยใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต โดยสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 350 คน และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประเภทแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อเสนอแนะที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ยังใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรสองกลุ่ม (T-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบชนิด LSD (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 30-34 ปี มีอายุงาน 1-5 ปี มีระดับงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และมีความชำนาญในการใช้งานบางส่วน

ผลการวิจัยในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 30 นาทีต่อครั้ง และมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้บริการ Outlook on web เป็นส่วนใหญ่

ผลการวิจัยในส่วนของการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมในระดับสูง โดยด้านที่มีการใช้ประโยชน์มากที่สุดคือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ส่วนด้านที่มีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุดคือ เพื่อความบันเทิง และผ่อนคลายความเครียด

ผลการวิจัยในส่วนของความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมในระดับสูง โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เพื่อความบันเทิง และผ่อนคลายความเครียด

ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุงาน ความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีอายุและระดับงานต่างกัน มีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต กับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ( $r = 0.433$ ) แต่ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตนั้น มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ( $r = 0.908$ )

ในส่วนของข้อเสนอแนะที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารภายในระบบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพิ่มเติมข่าวสารด้านอื่น ๆ จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและจัดทำเป็นภาษาไทย รวมถึงให้ความรู้และคำแนะนำในการใช้บริการระบบ