

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กรีซ สืบสนธิ, 2537, น. 64) เรียกได้ว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจร่วมกันของคนในองค์กร เพื่อให้ทุกคนทำงานให้องค์กรได้อย่างเต็มที่ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อองค์กรนั้นว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ทุกองค์กรจำเป็นต้องมี เพื่อช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารจะใช้การสื่อสารแบบนี้ในรูปของคำสั่ง การแจ้งนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร สวัสดิการของพนักงาน หรือประเมินผลการทำงานของพนักงานได้ การสื่อสารแบบนี้จะมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพของงานมากกว่าความสัมพันธ์ภายในองค์กร การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) การติดต่อสื่อสารประเภทนี้จะเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน รายงานผลการทำงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานไปยังผู้บังคับบัญชาได้ ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศของสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องให้ดีขึ้น สร้างกำลังใจในการทำงาน ถ้าไม่มีการสื่อสารประเภทนี้จะทำให้พนักงานไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและผู้บังคับชาก็จะไม่ทราบถึงการตอบกลับ (feedback) ในการทำงาน การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เช่นการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกัน มักเป็นลักษณะของการประชุมกรรมการ การแลกเปลี่ยนความเห็นกันระหว่างหยุดพักงาน การบันทึกข้อความ การสื่อสารแบบนี้จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีความเข้าใจอันดีต่อกัน เกิดความร่วมมือร่วมใจ มีการทำงานเป็นทีม (Team) หรือประสานงานกันเพื่อประโยชน์ขององค์กร งานจึงจะบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (เสนาะ ตีเขาวี, 2541, น. 430-431)

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และเพื่อนร่วมงาน จะช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความสมบูรณ์ ซึ่งในองค์กรธุรกิจนั้นการสื่อสารแบบสองทางถือว่ามีมีความสำคัญ

มากต่อการทำงาน ฮาร์โรลด์ เจ. ลิฟวิท (Harold J. Leavitt, 1964 อ้างถึงใน พรหมทิพา รักกุลศล, 2545, น. 20 ) พบว่า การสื่อสารสองทาง มีความถูกต้องแม่นยำ และสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว ดังนั้น องค์กรใดมีการสื่อสารแบบสองทาง องค์กรนั้นก็ประสบความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรได้ง่ายขึ้น

การจัดการข้อมูลข่าวสารที่ดี ก็เป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ เพราะพนักงานทุกคนจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับการทำงาน ไม่ว่าจะป็นเนื้อหาของงานที่ทำ ข่าวสาร ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการแข่งขันทางด้านธุรกิจ สวัสดิการ และผลตอบแทน ผลประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ ที่พนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้พนักงานทุ่มเททำงานให้องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

ในสังคมปัจจุบันนั้นเป็นยุคที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กร ยิ่งองค์กรใดที่มีข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ องค์กรนั้นก็มีความได้เปรียบทางด้านธุรกิจ ประกอบกับระบบเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้เกิดเทคโนโลยีทางด้านข่าวสารประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว และกว้างขวาง ประเทศไทยก็นำมาประยุกต์ใช้ในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรด้านธุรกิจ เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ และมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าและเกิดความมั่นคงในธุรกิจของตนเองสูง

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้เกิดเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันโดยทั่วโลก เรียกว่า “อินเทอร์เน็ต” (Internet) เป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ให้สามารถติดต่อสื่อสารอย่างไร้พรมแดน ไม่จำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ (ระวิกันต์ รัตนกุล, 2549, น. 2) เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันได้ง่ายขึ้น สามารถรับ-ส่ง กระจายข้อมูลข่าวสาร และสามารถติดต่อถึงกันได้ทั่วโลกภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นทั้งเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของเครือข่าย เพราะอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมากที่กระจายอยู่ทั่วไป ซึ่งเชื่อมโยงเข้าหากันภายใต้หลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันจนกลายเป็นสังคมเครือข่ายขนาดใหญ่ อินเทอร์เน็ตในคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องใช้มาตรฐาน TCP/IP (Transmission Control Protocol Internet Protocol) เช่นเดียวกันหมดในการสื่อสารระหว่างกัน จากลักษณะเด่นของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สื่อสารกันทั่วโลก ได้มีการจำลองระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้กลายเป็นระบบเครือข่าย “อินทราเน็ต” (Intranet) เพื่อใช้ในองค์กร (นิชดา เตรียมชัยศรี, 2543, น. 1)

อินทราเน็ต ใช้เทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ทเป็นพื้นฐาน โดยสื่อสารกันผ่านระบบ LAN (Local Area Network) (วาสนา สุขกระสานติ, 2540, น. 7-19) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกระจายข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร โดยอาศัยจุดเด่นที่สามารถส่งข่าวสารสู่ผู้รับจำนวนมากได้ และเป็นแหล่งเก็บข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับองค์กรและพนักงาน ซึ่งองค์กรที่มีขนาดใหญ่ และมีพนักงานเป็นจำนวนมากนั้น จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและการกระจายข้อมูลข่าวสารโดยตรงถึงพนักงาน และยังเป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงสารสนเทศภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งข้อมูลความรู้ ให้ข้อเสนอแนะ และสามารถแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และยังประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับ-ส่งเอกสารหรือข้อมูลสำคัญอีกด้วย

เทลลิน (Tellen, 1996 อ้างถึงใน สุจิตรา อัมยงค์, 2548, น. 11) แบ่งประเภทของสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตในองค์กร ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สารสนเทศที่เป็นทางการ (Formal Information) เป็นสารสนเทศธุรกิจที่องค์กรอนุญาตและมอบหมายให้เผยแพร่ โดยผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบแล้วว่าถูกต้องเป็นปัจจุบัน เป็นความลับ มีความรับผิดชอบและข้อผูกมัดในการใช้ ซึ่งต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

2. สารสนเทศเฉพาะกลุ่มหรือสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการ (Project / Group Information) เป็นสารสนเทศที่มีความมุ่งหมายเพื่อการใช้ภายในเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานในรูปโครงการเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารและแบ่งปันความรู้ ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน หรือพัฒนาการปฏิบัติในโครงการที่ได้รับอนุมัติเป็นการเฉพาะกิจ สารสนเทศประเภทนี้โดยทั่วไปจะป้องกันการเข้าถึงของผู้ใช้ทั่วไปโดยการเข้ารหัสผ่าน

3. สารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ (Informal Information) เป็นสารสนเทศทั่วไปที่เผยแพร่ภายในองค์กร ได้แก่ข่าวสารทั่วไป บันทึกสั้น และความรู้ ความคิดเห็นที่ต้องแลกเปลี่ยนกันในธุรกิจอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เพื่อพัฒนาให้เกิดความสนับสุนนและความร่วมมือกันภายในองค์กร

โดยทั่วไปแล้วระบบอินทราเน็ตในองค์กรต่าง ๆ มักจะประกอบไปด้วยข้อมูล ข่าวสารและบริการต่าง ๆ ซึ่งพอจะสรุปหน้าที่ของระบบอินทราเน็ตได้ดังนี้

เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ให้สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่น ๆ และนำมาปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

เป็นแหล่งให้บริการต่าง ๆ เช่น รายละเอียดผลตอบแทนของพนักงาน รายชื่อโรงพยาบาลที่อยู่ในประกัน แบบฟอร์มวันลาป่วย ลาพักร้อน รายชื่อโรงแรมหรือร้านค้าที่ราคาพิเศษ

เป็นแหล่งสร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร เพราะระบบการสื่อสาร เช่น E-mail จะช่วยลดช่องว่างระหว่างพนักงานกับพนักงาน และบริษัทกับลูกค้า

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลให้เกิดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึง ผู้บริหารระดับสูงสามารถสื่อสารกับพนักงานได้โดยตรง ในทางกลับกันพนักงานก็สามารถสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้เช่นเดียวกัน รวมถึงพนักงานในแผนกก็สามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว เป็นการประสานความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน

การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีข้อดีคือ ทำให้สามารถส่งผ่านข้อมูลไปยังกลุ่มคนส่วนใหญ่ขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว เช่น E-mail ซึ่งดีกว่าการส่งเอกสารที่ต้องใช้เวลามาก ทำให้ข่าวสารที่ได้รับทันสมัยอยู่เสมอ และช่วยย่นระยะทางและเวลาในการสื่อสารกับคนที่อยู่ต่างพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่ต้องมีการดำเนินธุรกิจกับลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ หรือมีสาขาอยู่ทั่วโลก เพราะระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เราสามารถติดต่อสื่อสารได้โดยไม่เกิดข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ (Time & Space) นอกจากนี้พนักงานยังสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และยังสามารถเข้าถึงข้อมูลผลตอบแทนที่พนักงานจะได้ ซึ่งเป็นเหมือนแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

นอกจากนี้แล้วการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตยังช่วยลดอุปสรรคและปัญหาด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548, น. 2) ที่อาจเป็นปัญหาใหญ่ในการปฏิบัติงาน คือ เป็นอุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive) ความไม่เข้าใจหรือไม่รู้ภาษาที่ใช้กัน รวมถึงไม่รู้จักใช้ภาษาที่เหมาะสม แต่ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดความกดดันของพนักงานที่จะต้องสื่อสารกับผู้ร่วมงานหรือผู้บริหารที่เป็นชาวต่างชาติ กล่าวคือสื่อสารโดยไม่ต้องเผชิญหน้า (face-to-face) กัน ทำให้พนักงานสามารถสนทนา แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่างเต็มที่ ไม่เกิดความประหม่า ช่วยให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความสามารถในการทำงานของระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้องค์กรต่างๆ นำระบบนี้เข้ามาใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะถึงเห็นถึงประโยชน์และความสะดวกสบายของการเข้าถึงข้อมูล ความรวดเร็วของข้อมูล และความสามารถของการกระจายข้อมูลข่าวสาร ซึ่งบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ก็เช่นเดียวกัน จึงได้นำระบบนี้เข้ามาใช้ในองค์กร

บริษัท ซีเมนส์ จำกัด เป็นบริษัทระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า 150 ปี มีธุรกิจ 6 ประเภท คือ อินฟอรมะชั่นแอนด์คอมมิวนิเคชั่น อุตสาหกรรมพลังงาน ขนส่ง อุปกรณ์การแพทย์ และอุปกรณ์ให้แสงสว่าง มีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศเยอรมัน และมีพนักงานมากกว่า 460,000 คนทั่วโลก ดำเนินงานพัฒนาและผลิตสินค้าชั้นนำ ออกแบบและติดตั้ง

ระบบและโครงการที่สลับซับซ้อน พร้อมทั้งให้บริการเฉพาะอย่างหลากหลายประเภทตามความต้องการของลูกค้า และได้ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2538 เพื่อเป็นผู้ประกอบการในลักษณะของ บริษัท ซีเมนส์ จำกัด และเสนอสินค้า วางระบบ จัดเสนอโซลูชันส์ และบริการทุกประเภทของบริษัท โดยมีพนักงานดำเนินการจำนวนประมาณ 2,379 คน (อ้างอิงจาก <https://intranet.siemens.co.th>) และเนื่องจากเป็นบริษัทใหญ่ มีสาขาอยู่ทั่วโลก และเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจหลายประเภทที่มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้น จึงต้องมีการจัดการระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี จึงนำเอาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบบระบบอินทราเน็ต (Intranet) มาใช้ตั้งแต่ประมาณ พ.ศ. 2544 ซึ่งจะช่วยให้เรื่องการจัดการด้านข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน ถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็ว และทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ทางธุรกิจได้ตลอดเวลา และเนื่องจากบริษัทมีพนักงานที่อยู่ตามสาขาต่าง ๆ จำนวนมาก การกระจายข้อมูลข่าวสารที่สามารถส่งผ่านข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้พนักงานที่อยู่ตามสาขาต่าง ๆ ได้รับทราบข้อมูลโดยพร้อมกัน ยิ่งการสื่อสารภายในบริษัทที่มีความถูกต้อง ทันสมัยและรวดเร็วมากเพียงใด โอกาสที่จะได้เปรียบทางธุรกิจก็มีสูงเช่นกัน

ระบบอินทราเน็ตภายในบริษัท ซีเมนส์ จำกัด เป็นระบบปิดที่ใช้ภายในองค์กรเท่านั้น มีระบบป้องกันความปลอดภัย (Firewall) ตรวจสอบ (ระวิกันต์ รัตนกุล, 2549, น. 3) ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกองค์กรเข้ามายังระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรได้ ผู้ที่สามารถเข้าไปใช้ได้คือพนักงานภายในองค์กรเท่านั้น ข้อมูลส่วนใหญ่ในระบบอินทราเน็ต เป็นข้อมูลที่ทางประเทศไทยเป็นผู้รวบรวมและนำมาลงไว้ในระบบเพื่อให้พนักงานในบริษัทใช้ประโยชน์ มีเพียงบางส่วนของข้อมูลที่บริษัท ซีเมนส์ จำกัด (เยอรมัน) เป็นผู้รวบรวมและนำมาลงไว้ในระบบ นอกจากนี้แล้ว รูปแบบของระบบ เช่น สี ตัวอักษรที่เป็นชื่อบริษัท จะต้องอ้างอิงจากทางบริษัทแม่ ซึ่งจะส่ง Guideline มาให้ทางผู้ดูแลระบบอินทราเน็ตกลางของประเทศไทยเป็นผู้ปรับเปลี่ยนให้ตรงกันกับเครือข่ายของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ซึ่งการปรับเปลี่ยนนั้นจะไม่กระทบกับความถูกต้องของข้อมูลในระบบ และจะยังคงรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ไว้

การปรับปรุงข้อมูลใหม่ ๆ ในระบบอินทราเน็ตนั้น ไม่มีกำหนดที่ตายตัวว่าจะต้องปรับปรุงเมื่อไร ขึ้นอยู่กับความทันสมัยของข้อมูลที่มีในระบบ และความเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงมีทั้งส่วนที่เป็นหน้าที่ของแต่ละแผนกเอง โดยจะมีผู้ดูแลซึ่งเรียกว่า Intranet coordinator และส่วนที่เป็นหน้าที่ของผู้ดูแลระบบกลาง (Webmaster) ซึ่งจะดูแลทั้งข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนกลาง และดูแลถึงการวางรูปแบบ เนื้อหา เทคนิคต่าง ๆ ของระบบ

ระบบอินทราเน็ตของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) เป็นส่วนที่สามารถเห็นได้เฉพาะพนักงานภายในองค์กรเท่านั้น โดยผ่านทาง <https://intranet.siemens.co.th> การที่จะเข้า

เว็บไซต์นี้จะต้องมีระบบ LAN อยู่ เพื่อป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับทางธุรกิจ โดยภายในระบบ อินทราเน็ต จะแบ่งรูปแบบของข้อมูล 2 ประเภทคือ

1. ข้อมูลประเภท Static ซึ่งเป็นข้อมูลที่ค่อนข้างคงที่ ไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยนัก แต่ก็คอยตรวจสอบความถูกต้องและความทันสมัยอยู่เสมอ เช่น แผนกต่าง ๆ ในบริษัทมีอะไรบ้าง เป็นต้น

2. ข้อมูลประเภท Dynamic เป็นข้อมูลที่มีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทและผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ เป็นต้น

รูปแบบ เนื้อหาและบริการภายในระบบอินทราเน็ตของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้ (<https://intranet.siemens.co.th>)

1. Outlook on web เป็นโปรแกรมที่ใช้ภายในบริษัท เป็นระบบที่ใช้รับ-ส่ง Electronic Mail โดยพนักงานทุกคนจะมี E-mail ของตนเอง เช่น chatchadaporns@siemens.com ใช้รับ-ส่ง ข้อมูลทั้งที่เป็นเอกสารและรูปภาพ ทั้งภายใน และภายนอกบริษัท คือติดต่อได้ทั้ง เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า ซึ่งช่วยประหยัดเวลา และลดความสิ้นเปลืองได้เป็นอย่างดี

2. News & Events แจ้งข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์กับการดำเนินการทางธุรกิจ เช่น ข่าวการเปิดตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท การทำสัญญาทางธุรกิจกับ บริษัทอื่น ๆ และยังรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทจัดขึ้นที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น บริจาคเงิน และสิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุการณ์สึนามิ

3. BUs & Departments ประกอบด้วย

- รายชื่อแผนกทั้งหมดของบริษัทและข้อมูลข่าวสารของแต่ละแผนก
- ผลิตภัณฑ์และบริการของแต่ละแผนก
- Presentation Templates ที่พนักงานสามารถเข้าไป download มาใช้งานได้ เพื่อความรวดเร็วทางธุรกิจ

- Discussion Forum คล้าย Web board ที่พนักงานสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ได้

- Organization Chart ของแต่ละแผนก รวมทั้งรายชื่อของพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละแผนกนั้น ๆ

4. Tools & Materials ประกอบด้วย

- E-forms (Electronics Forms) เป็นแบบฟอร์มที่ใช้เกี่ยวกับระบบจัดการภายในบริษัท ซึ่งทุกคนจะใช้แบบฟอร์มเดียวกันหมด เช่น แบบฟอร์มลาป่วย ลาพักร้อน ขอนามบัตร หรือ บริการต่าง ๆ

- Regulation & Circular กฎ ระเบียบ ข้อควรปฏิบัติของบริษัทซึ่งจะเป็นประกาศจากทางฝ่ายบริหารไปยังฝ่ายปฏิบัติการ

- Internet Toolbox ให้บริการเกี่ยวกับเว็บไซต์ (website) ต่าง ๆ ที่น่าสนใจ และเกี่ยวข้องกับงาน หรือเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ เช่น Dictionary, ธนาคารต่าง ๆ, อัตราแลกเปลี่ยนเงิน, สายการบินต่าง ๆ, หนังสือพิมพ์, โรงแรม, ทัวร์, สมุดโทรศัพท์ (yellowpages), แผนที่ประเทศไทย

5. Employee Service เป็นส่วนที่ให้บริการแก่พนักงาน โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ เช่น

- ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือของ Premium ในเครือของบริษัท ที่พนักงานจะซื้อได้ในราคาพิเศษ

- โรงแรม สายการบิน แพคเกจทัวร์ บริษัทรถเช่า ที่พักของพนักงาน ที่เป็น Corporate กับทางบริษัท ซึ่งพนักงานจะได้ราคาพิเศษ

- รายละเอียดของประกันชีวิต ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่บริษัทมอบให้กับพนักงานทุกคน

- Delegation (พนักงานสามารถขอไปทำงานในเครือข่ายของบริษัท ซีเมนส์ จำกัดได้ หากมีความสนใจและมีความพร้อมด้านคุณสมบัติ)

- Training Course เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน หรือ Course ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจซึ่งทางบริษัทจัดไว้ให้

- ตำแหน่งงานว่าง ภายในบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)

6. Phonebook รายชื่อทั้งหมดของพนักงานในเครือข่าย บริษัท ซีเมนส์ จำกัด รวมทั้งสามารถทราบถึงแผนก ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ E-mail หากเป็นพนักงานในบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) สามารถเห็นรูปภาพได้ด้วย

7. Corporate Programs เป็นการแจ้งข่าวกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทจัดขึ้น เป็นประจำทุกปีเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบริษัท เช่น การจัดทริป (trip) ไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อสร้างห้องสมุด

8. About Us คือส่วนที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เช่น

- การดำเนินธุรกิจ และผลงานในแต่ละปี

- วิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัท

- สายการบริหารงาน (Organization Chart)

- รายชื่อทั้งหมดของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)

- สถานที่ตั้ง แผนที่ของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาย่อย

ดังที่กล่าวมานั้น ระบบอินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ที่มีความสำคัญ ซึ่งทางบริษัทได้นำระบบนี้มาใช้เพื่อเป็นการเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามระบบอินเทอร์เน็ตมีข้อจำกัดในการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่บ้าง ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองการใช้งานของพนักงานได้อย่างสมบูรณ์ ประการแรก การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการสื่อสารด้วยการเขียน และพนักงานมีความแตกต่างทางด้านภาษา วัฒนธรรม ความคิดและรูปแบบการทำงาน เมื่อสื่อสารกัน ผู้ส่งสารไม่สามารถสังเกต หรือรับฟังปฏิกิริยาตอบกลับ (feedback) จากผู้รับสาร จึงอาจทำให้เกิดการตีความผิดหรือเข้าใจผิดได้ ประการที่สอง พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากทางบริษัทยังไม่มีการจัดอบรมหรือให้ความรู้ในการใช้ระบบ ประกอบกับข้อมูลมีจำนวนมาก จึงทำให้เกิดปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลในระบบ และพนักงานไม่สามารถค้นหาข้อมูลตามที่ต้องการได้ ประการที่สาม ภาษาที่ใช้ในระบบเป็นภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจเป็นปัญหากับพนักงานที่ขาดทักษะทางด้านภาษา ทำให้เกิดอุปสรรคในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการทำงาน

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารภายในบริษัทโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตนั้น หากระบบไม่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งหมดของพนักงานได้ อาจเป็นผลทำให้บุคลากรในบริษัทไม่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มที่ หรือเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาภายในองค์กรได้ ดังนั้น การศึกษาในหัวข้อ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต จึงเป็นการศึกษา เพื่อให้ได้ทราบถึง พฤติกรรมการใช้บริการ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของ พนักงาน จากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงรับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการนำระบบการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อใช้ในบริษัทหรือองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

### ปัญหานำวิจัย

1. พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างไ
2. พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างไ
3. พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างไ
4. พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต และการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) มีความสัมพันธ์กันอย่างไร
5. การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)มีความสัมพันธ์กันอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานกับพฤติกรรมการใช้บริการ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการใช้บริการ และการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)

### สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน
3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน
4. พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต
5. การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา ที่มีการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2550

### นิยามศัพท์

1. การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารภายในบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ที่ครอบคลุมถึงระบบการติดต่อสื่อสารโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการสื่อสารในลักษณะอื่น ๆ ระหว่างพนักงานทุกระดับภายในบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
3. พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) หมายถึง พนักงานประจำและชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
4. พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และประเภทของบริการระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)

5. การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) โดยแบ่งการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- เพื่อทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหวของบริษัท
- เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท
- เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงานของหน่วยงานย่อย
- เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่
- เพื่อรับรู้ถึงรายละเอียดผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (เช่น บริการพิเศษที่พนักงานจะได้รับ)
- เพื่อเปิดโอกาสให้สามารถสื่อสารกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้สะดวกยิ่งขึ้น
- เพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด
- เพื่อประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงาน

6. ความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) โดยแบ่งความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ทำให้ทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหวของบริษัท
- ช่วยเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท
- นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงานของหน่วยงานย่อย
- สามารถนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่
- ทำให้รับรู้ถึงรายละเอียดผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (เช่น บริการพิเศษที่พนักงานจะได้รับ)
- เปิดโอกาสให้สามารถสื่อสารกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้สะดวกยิ่งขึ้น
- ได้รับความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด
- ช่วยประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงาน

7. ระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ เพื่อช่วยในเรื่องข้อมูล ข่าวสารและบริการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร

8. ประเภทของบริการภายในระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร และบริการภายในระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- Outlook on web (E-mail)

- News & Events (ข่าวสารต่าง ๆ)
- BUs & Departments (ข้อมูลเกี่ยวกับแผนกต่าง ๆ)
- Tools & Materials (E-forms)
- Employee Service (บริการพิเศษที่พนักงานจะได้รับ)
- Phonebook
- Corporate Programs (Widen, Top+, Siemens One)
- About Us (ข้อมูลของบริษัท)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมกรใช้บริการ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
2. ทำให้ทราบถึงทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรใช้บริการ และการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
3. ทำให้ทราบถึงทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
4. ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาาระบบอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
5. นำไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหากรใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ในปัจจุบัน