

**พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร :
ศึกษากรณี THAI Sphere ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

สุคนธ์ เมฆเนย

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**

พ.ศ. 2549

ISBN 974 - 671 - 458 - 9

Employee's Behavior towards the use of Intranet for Organization

Communication :

**A case study on "THAI Sphere" of Thai Airways International Public
Company Limited**

Sukon Meknuy

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts (Communication)

Department of Information Communication

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2006

ISBN 974 - 671 - 458 - 9

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลทิพย์ ศาสตรระจุ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้ความเป็นกันเอง และให้ความกรุณาดูแล เอาใจใส่อย่างดียิ่ง ซึ่งผู้เขียนมีความรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านอาจารย์ได้ให้ความเมตตา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุษา บิ๊กกินส์ ศาสตราจารย์ สุกัญญา สดบรรทัด และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อศวิน เนตรโพธิ์แก้ว ประธานและกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการตรวจทาน ปรับปรุงแก้ไขในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอบคุณที่สุดสำหรับ คุณแม่ ยุพิน เมฆเนย ที่คอยให้กำลังใจ จนสำเร็จการศึกษาที่ได้ตั้งความหวังไว้ รวมทั้งความจริงใจ กำลังใจและคำปรึกษาที่ดีเสมอมาจาก เพื่อน ๆ พี่ๆ น้องๆ และอีกหลายท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความตั้งใจของทุกๆ ท่านที่ต้องการให้ผู้วิจัยได้สำเร็จการศึกษา เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนาตนเองและก่อให้เกิดประโยชน์กับส่วนรวมต่อไป

สุคนธ์ เมฆเนย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย

.....

..... ม

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

.....

..... ง

กิตติกรรมประกาศ

.....

..... จ

สารบัญตาราง

.....

..... ซ

บทที่

1. บทนำ

.....

..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

..... 8

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

..... 9

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

..... 9

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

..... 10

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

..... 11

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร	11
2.2 ทฤษฎี การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	18
2.3 ทฤษฎี สื่อใหม่	...
...	20
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กร	26
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3. ระเบียบวิธีวิจัย	39
3.1 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
4. ผลการวิจัย	44
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานการบินไทย	44
4.2 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต THAI Sphere ของพนักงานการบินไทย	47

4.3	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต THAI	
	Sphere.....	53
4.4	การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของการบินไทย	
		55
	4.5 การทดสอบสมมติ ซ	
		57

สารบัญ (ต่อ)

หน้า		
	5. สรุปผลการศึกษา	
.....		87
	5.1 สรุปผล	
การศึกษา		87
	5.2 อภิปรายผล	
ศึกษา		91
....	5.3 ข้อเสนอ	
แนะ		97
.....	บรรณานุกรม	
.....		99
ภาคผนวก		
.....		104
ประวัติผู้เขียน		
.....		123

สารบัญตาราง

ตารางที่	
หน้า	
3.1 แสดงจำนวนแบบสอบถาม ตามสัดส่วน ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ.สำนักงานใหญ่ (วิภาวดี).....	40
3.2 แสดงจำนวนแบบสอบถาม ตามสัดส่วน ของพนักงาน ที่ปฏิบัติงาน ที่สนามบินดอน เมือง.....	40
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	

กลุ่มตัวอย่าง แยกตาม เพศ ชายและหญิง	44
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
กลุ่มตัวอย่าง แยกตาม ช่วงอายุ	45
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
กลุ่มตัวอย่าง แยกตาม ระดับการศึกษา	45
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
กลุ่มตัวอย่าง แยกตามอายุการทำงานกับบริษัทการบินไทยฯ	46
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
กลุ่มตัวอย่าง แยกตาม ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์	46
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
กลุ่มตัวอย่าง	แยกตามสถานที่ปฏิบัติงาน 47
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
แยกตาม ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต THAI Sphere (วันต่อสัปดาห์).	47
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
แยกตาม ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต THAI Sphere ในแต่ละครั้ง	48
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
แยกตาม ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต THAI Sphere บ่อยที่สุด	48
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
แยกตาม ประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ต THAI Sphere.....	49
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน	
แยกตาม กิจกรรมที่พนักงานเข้าไปทำในอินเทอร์เน็ต THAI Sphere.....	50

4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน

แยกตาม ประเภทข่าวที่พนักงานเข้าไปอ่านในอินเทอร์เน็ต THAI

ณ

Sphere..... 50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน

แยกตาม สาเหตุที่พนักงานเข้ามาใช้

WEBBOARD..... 51

4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน

แยกตาม หัวข้อWEBBOARD ที่พนักงานเข้าไปใช้

..... 52

4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน

แยกตาม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ต

..... 53

4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน

แยกตาม ปัจจัยด้านเนื้อหา ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ต

..... 54

4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน

แยกตาม การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของ การบินไทย

..... 55

4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน

แยกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นต้องใช้ อินเทอร์เน็ต THAI

Sphere..... 57

4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน

แยกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์คุ้มค่าของ อินเทอร์เน็ต THAI

Sphere.... 57

4.20 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม

การใช้ อินเทอร์เน็ต THAI Sphere ของเพศชาย และหญิง

..... 58

4.21	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม การใช้ อินทราเน็ต THAI Sphere ของกลุ่มอายุต่างๆ	58
4.22	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม การใช้ อินทราเน็ต THAI Sphere ของกลุ่มระดับการศึกษา	59
4.23	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม การใช้ อินทราเน็ต THAI Sphere ของกลุ่มอายุงาน	60
4.24	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม การใช้ อินทราเน็ต THAI Sphere ของกลุ่มความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์	60
4.25	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม การใช้ อินทราเน็ต ของพนักงานที่ สำนักงานใหญ่ และที่สนามบินดอนเมือง	61
4.26	แสดงภาพรวมของการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สถานภาพของพนักงานและพฤติกรรมการสื่อสารผ่าน อินทราเน็ต	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

4.27	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของ ความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	63
4.28	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของ ระยะเวลาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	64
4.29	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของ การใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	65
4.30	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของ	

.....	66
4.31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
ปริมาณการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	
.....	67
4.32 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
การใช้ Webboard ผ่าน ระบบ อินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	
.....	68
4.33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
ความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเนื้อหา	
.....	69
4.34 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
ระยะเวลาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเนื้อหา	
.....	70
4.35 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
การใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเนื้อหา	
.....	71
4.36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
ปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเนื้อหา	
.....	72
4.37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
ปริมาณการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเนื้อหา	
.....	73
4.38 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
การใช้ Webboard ผ่านระบบอินทราเน็ต กับ ปัจจัยด้านเนื้อหา	
.....	74
4.39 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
ความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับวัฒนธรรมองค์กร	
.....	75
4.40 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ	
ระยะเวลาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต กับวัฒนธรรมองค์กร	
.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

4.41	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ การใช้ประโยชน์จากการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กับวัฒนธรรมองค์กร	77
4.42	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ ปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กับวัฒนธรรมองค์กร	79
4.43	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ ปริมาณการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กับวัฒนธรรมองค์กร	81
4.44	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธของ การใช้ Webboard ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กับวัฒนธรรมองค์กร	82