

**การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารของพนักงาน
บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**
Internet Usage for Communication of Employees
of the Metro Systems Corporation, Public Company Limited

วราภรณ์ ภูงศ์บริวัตร*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย (1) เพื่อศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะประชากร (2) เพื่อศึกษาจุดประสงค์การใช้ความต้องการใช้ และ ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ พนักงานบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้งสิ้น 911 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 300 ชุด และรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท

เหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร พบว่า เพราะสามารถพิมพ์/พูดคุยสนทนาโดยทำงานอย่างอื่นไปได้ด้วย มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ไม่ใช้เพราะมีการบันทึกไว้เพื่อไว้ใช้เป็นหลักฐานในการพูดคุย

ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในช่วงเวลาทำงาน พบว่า พนักงานที่มีความต้องการใช้การแสดงความคิดเห็นต่อกลุ่มข่าวสารต่าง ๆ Web board มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีความต้องการเข้าใช้ Social Network พนักงานที่ต้องการใช้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ต้องการใช้บริการสนทนาออนไลน์ ช่วงเวลาเลิกงานหรือพักเที่ยงพนักงานที่ต้องการใช้การสนทนาออนไลน์ มีการใช้

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ต้องการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า ประมูลสินค้า พนักงานที่ใช้โปรแกรมหรือช่องทางในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตโดยผ่าน Facebook มีการใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ใช้โปรแกรมหรือช่องทางในการสื่อสารโดยผ่าน Office Communicator พนักงานที่ต้องการใช้อุปกรณ์โดยผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ต้องการใช้โดยผ่านคอมพิวเตอร์ พนักงานที่ต้องการใช้ อุปกรณ์เสริมโดยหูฟัง มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ต้องการใช้ อุปกรณ์เสริมอื่น ๆ พนักงานที่ต้องการให้บริษัท สนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยจัดอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพและความเร็วอย่างเพียงพอ มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร มากกว่าพนักงานที่ต้องการให้บริษัท สนับสนุนโดยจัดการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มทักษะในการใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร

ปัญหาของระบบการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร พบว่า พนักงานที่มีปัญหาเรื่อง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ดี มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มี ปัญหาเรื่องอื่น ๆ พนักงานที่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อ การสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีปัญหาเรื่องอื่น ๆ พนักงานที่ต้องการพัฒนาทักษะเรื่องความ คล่องแคล่วในการพิมพ์เนื้อหาข้อมูลการโต้ตอบ มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่า พนักงานที่ต้องการพัฒนาทักษะเรื่องอื่น ๆ พนักงานที่ประสบปัญหาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใน องค์กษัตริย์ 4-6 ครั้งต่อเดือน มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ประสบ ปัญหาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กษัตริย์สองเดือนต่อครั้ง

คำสำคัญ: อินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร อินเทอร์เน็ตใน องค์กษ

ABSTRACT

The objective of this project is to study (1) the internet usages of employees at the Metro Systems Corporation, Public Company Limited which are divided by the type of populations (2) the objectives of internet usage, the need of internet usages and the internet network's problems of employees at the Metro Systems Corporation, Public Company Limited. The survey research used questionnaire to collect data from 300 employees at the Metro Systems Corporation, Public Company Limited. Descriptive statistics; frequencies, percentage, arithmetic mean, standard deviation and inferential statistics; SPSS for Windows were used to analyze data.

The study results found that the employees with the age below 30 years old use internet for communication more than the employees with the age between 30-40 years old. The employees with the educational level undergraduate degree use internet for communication more than the employees with master degree.

The reasons of using internet for communication are found that the employees who use internet for type/chat while performing another job access to the internet more than the employees who use the internet for record the conversation as evidence.

The requirement for using internet for communication during working found that the employees who need to provide the comment on web board or internet telephony access to the internet more than those who use the social network. The employees who require the internet for internet telephony access to the internet more than those who use the internet for online chat service. The employees who use online-chat service after work or during lunch time use the internet more than the group of purchasing goods. Facebook users' group access internet for communication more than the group which was connected by the Office Communicator. The employees who require using internet via mobile phone use the internet for communication more than those who need to connect to the internet via computer. The employees who require other accessories as earphones connect to the internet more than the employees with traditional instrument. Furthermore, the employees who need the company supporting by provided the quality

computer with adequately speed use internet communication more than the employees who need supporting on provided the internet communication training course.

According to the problem of internet communication system, it was observed that the employees who have the problem about the computer use internet for communication more the employees who have the others problems. The employees with internet expenses problem use the internet communication more than the employees with other problems. While the employee who needs to improve their typing skill use internet for communication more the others who need developing in other skill. Moreover, the employees who confront with the internet office system failure for 4-6 times per month use the internet communication more than those who face internet office system failure twice a month.

KEYWORDS: Internet, Internet Usage, Internet for communication, Internet in a company

บทนำ

ภาครัฐและเอกชนมีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นจำนวนมาก เพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อการค้าทำธุรกรรมซื้อขายสินค้า และเพื่อการติดต่อสื่อสาร ข้อดีของอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูง องค์การต่าง ๆ จึงมีการเปิดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร เพื่อการเพิ่มช่องทางการรองรับและการช่วยเหลือลูกค้าในการติดต่อ ลดจำนวนการใช้โทรศัพท์และลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ที่ 400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ดำเนินธุรกิจสู่การนำเสนอ โซลูชันและบริการด้านไอทีแบบครบวงจร พนักงานภายในองค์กรมีความนิยมใช้อินเทอร์เน็ต ในการทำงานและการสื่อสารกันทั้งภายใน และภายนอกองค์กรกันแพร่หลาย พนักงานมีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงานบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทางองค์กรมีระบบเครือข่ายรองรับให้พนักงานนำอินเทอร์เน็ตมาเป็นช่องทางในการพูดคุย สนทนาสื่อสารเพื่อทำให้เกิดความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมสนทนาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา จึงทำให้พนักงานเกิดความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ และเกิดความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร ระบบเครือข่าย อุปกรณ์การสื่อสารผ่าน

อินเทอร์เน็ตของบริษัท จึงควรจะรองรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารได้เป็นอย่างดี เช่น ความเร็วของการเชื่อมต่อสัญญาณ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อต่าง ๆ ทักษะของพนักงานในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร รวมถึงปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

ความเป็นมาของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาจุดประสงค์การใช้ ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท เมโทรซิสเต็มส์ฯ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะสามารถนำมาเป็นแนวทางปรับปรุงนโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท อีกทั้งยังเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในองค์กรอื่น ๆ ของประเทศไทยต่อไป

กรอบแนวคิดและทฤษฎี



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหัวข้อต่อเนื่องกันไป ดังนี้ (1) ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร (2) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (3) ความเป็นมาของการสนทนาบนอินเทอร์เน็ต (4) ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (5) ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ (6) ทฤษฎีพฤติกรรม的开รับสารจากสื่อ (7) ทฤษฎีการสื่อสาร (8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะประชากร
2. เพื่อศึกษาจุดประสงค์การใช้ ความต้องการใช้ และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

วิธีการดำเนินวิจัย

ขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ใช้ประชากรพนักงานบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 911 คน และเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร จำนวน 300 คน และกำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95+% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamané (1973, p. 886) เครื่องมือในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองโดยคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม ทำการทดลองใช้ (Try-out) และทำการตรวจสอบคุณภาพด้วยค่าความถูกต้องของเครื่องมือและค่าความเชื่อถือได้ จากนั้นนำไปให้ท่านอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญที่ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนนำเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 300 ชุด ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 ถึง วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2555 ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยวิธีเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองและรวบรวมกลับคืน จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาลงรหัสข้อมูลเพื่อประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา โดยจะใช้สถิติ t-test และ One way-ANOVA และปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานจะใช้สถิติ pearson-product moment correlation ในการทดสอบความสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของประชากร กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 ซึ่งมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.00 โดยมีอายุ 30 - 40 ปี คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานมากที่สุด คือ มากกว่า 5 ปี

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับจุดประสงค์การใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อจุดประสงค์เรื่องการทำงานมากที่สุด เหตุผลที่ใช้การสื่อสารผ่าน

อินเทอร์เน็ตเพราะสะดวกในการใช้งานมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณลักษณ์ อุ่นมา (2553) วิจัยเรื่อง การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในการทำงาน : กรณีศึกษาการใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรกระทรวงการต่างประเทศ พบว่า บุคลากรกระทรวงการต่างประเทศใช้การสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในการทำงาน และพบว่าโปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์เพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจของบุคลากรเพื่อการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนผลการวิเคราะห์ข้างต้น เรื่อง เหตุผลที่ใช้การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของพนักงาน เพราะสะดวกในการใช้งานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim and Tan (2001) ศึกษาเรื่อง Online Discussion Boards for Focus Group Interview: An Exploratory Study ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารผ่านกระดานสนทนามีข้อดี คือสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารของพนักงาน ช่วงเวลาทำงานพนักงานต้องการใช้บริการการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูล (World Wide Web) รองลงมาคือ การสนทนาออนไลน์ ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตโดยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มากที่สุด รองลงมาคือ โทรศัพท์มือถือ ต้องการใช้อุปกรณ์เสริมผ่านอินเทอร์เน็ตคือ หูฟัง รองลงมาคือ กล้องเว็บแคม ต้องการให้บริษัทฯ สนับสนุนโดยเพิ่มความเร็วสัญญาณการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้รวดเร็วขึ้น (speed) รองลงมาคือ จัดอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพและความเร็วอย่างเพียงพอ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้องการใช้โปรแกรมหรือช่องทางในการสื่อสารมากที่สุดคือ Facebook รองลงมาคือ MSN Messenger สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการสื่อสาร 2 จังหวะ (Rogers and Shoemaker, 1971, 203-204) ข่าวสารจะไปถึงผู้นำความคิด (opinion leaders) บางคนในชุมชนก่อน จากนั้นจึงถูกถ่ายทอดต่อไปยังบุคคลอื่นในกลุ่ม จะเห็นได้ว่าพนักงานมีความต้องการใช้ช่องทาง Facebook และ MSN Messenger ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารไปยังผู้รับสารปลายทาง บางครั้งข่าวสารที่ส่งออกไป มีลักษณะการส่งต่อกัน จึงถูกถ่ายทอดต่อไปยังบุคคลอื่นภายในกลุ่มได้ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นมาของการสนทนาบนอินเทอร์เน็ตที่มีการใช้ช่องทางเว็บไซต์ เว็บบอร์ด และโปรแกรมแชทโดยเฉพาะ ซึ่ง Facebook และ MSN Messenger เป็นช่องทางการสื่อสารที่พนักงานต้องการใช้มากที่สุด ผลการวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่า พนักงานต้องการใช้การสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุดและใช้การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตโดยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สะอาด ไพลโสภณ (2552) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นข้อมูลมากที่สุดโดยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มากที่สุดเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารของพนักงาน
ช่วงเวลาทำงานพนักงาน ประสบปัญหาของระบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรด้านความล่าช้าของสัญญาณ (speed) มากที่สุด รองลงมาคือสัญญาณ Wifi ไม่เสถียร ส่วนใหญ่พบปัญหาเรื่องการ block บาง website รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต ทักษะที่ต้องการพัฒนามากที่สุดคือภาษา การถูกจำกัดสิทธิในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตประเภท website community เช่น Facebook, Hi5 มากที่สุดเป็น ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ปัญหาด้านความล่าช้าของสัญญาณ (speed) มากที่สุด รองลงมาคือสัญญาณ Wifi ไม่เสถียร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา ธรรมธัญ (2547) วิจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์และนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่พบมากที่สุดคือ ระบบเครือข่ายช้า และขัดข้องบ่อยมากที่สุดเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารของพนักงาน
ส่วนใหญ่ระดับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีการใช้การสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ติดต่อกันอยู่ในระดับมาก ติดตามข่าวและเหตุการณ์ปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 ผลการวิเคราะห์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่มีการใช้การสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สะอาด ไพลโสภณ (2552) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นข้อมูล ศึกษาหาความรู้ เลือกลงเว็บไซต์เกี่ยวกับความรู้และการศึกษา ความรู้ทั่วไป มากที่สุดเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 อายุ และการศึกษาของพนักงาน มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ลักษณะประชากรของพนักงานแตกต่างกัน มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารแตกต่างกัน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (DeFleur, 1970, pp. 72-81) บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและสภาพทางจิตวิทยาเพราะบุคคลมีการเรียนรู้จากสังคมแตกต่างกันจะได้รับการ

เรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน และการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อายุและการศึกษา มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ ต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ เปลี่ยนไป เมื่ออายุมากขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิต คนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมที่เปลี่ยนไปก็มีผลต่อพฤติกรรมและแนวคิดที่เปลี่ยนไปตามอายุ ดังนั้นอายุที่แตกต่างกัน ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการรับรู้และแนวคิดแตกต่างกันออกไป ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohaiadin (1996) วิจัยเรื่อง Utilization of the Internet by Malaysian Students Who Are Studying In Foreign Counties And Factors That Influence Its Adoption ผลการวิจัยความแตกต่างในเรื่องเพศและอายุ ก็มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อินเทอร์เน็ต ในการหาสารสนเทศในรูปแบบที่แตกต่างกันด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rezebek (2000) ศึกษาเรื่อง Online focus group : Electronic discussions or research ผลการวิจัยพบว่า วัยรุ่นที่มีอายุต่างกัน เรื่องที่ใช้ในการสนทนาจะไม่เหมือนกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 เหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ เหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารแตกต่างกัน มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารแตกต่างกัน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อ (Klapper, 1960, p. 5) ในกระบวนการเลือกรับสาร (selective process) ของมนุษย์ ในขั้นตอนการเลือกเปิดรับ (selective exposure) บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการเพื่อนำมาใช้ เพื่อนำมาแก้ปัญหา หรือสนองความต้องการของตน

สมมติฐานข้อที่ 3 ประเภทการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในช่วงเวลาทำงาน ประเภทการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารโปรแกรมหรือช่องทางในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์เสริมในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ความต้องการให้บริษัทสนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารแตกต่างกัน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ (McCombs and Becker, 1979, 51-52) การที่บุคคลจะเลือกใช้สื่อหรือนวัตกรรมใดๆ ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ

ส่วนบุคคลเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นเหตุผลเฉพาะตัวที่บุคคลนั้น ๆ มองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปิดรับสื่อ โดยมีพื้นฐานมาจากความเชื่อ ประสบการณ์ และจากสภาวะแวดล้อมทางสังคม

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัญหาของระบบการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารปัญหาในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ทักษะที่ต้องการพัฒนาในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการประสบปัญหาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรขัดข้องแตกต่างกัน มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาพบว่า เรื่องระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ เป็นปัญหาต่อการใช้งานมากที่สุด และพนักงานมีจุดประสงค์ในการใช้เพื่อการทำงานมากที่สุด ฉะนั้นบริษัทควรวางระบบต่อเชื่อมที่มีความเร็วสูงมากขึ้น และมีการวางแผนระบบไวล่วงหน้า เพื่อปรับปรุงระบบเครือข่ายให้ดีกว่าเดิม พนักงานต้องการอุปกรณ์หุ้ฟงในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ กล้องเว็บแคม ฉะนั้นบริษัทควรจัดเตรียมอุปกรณ์ให้กับพนักงานที่ต้องติดต่อและประสานงานกับบุคคลภายนอกบริษัท เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ใช้การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ให้กับทางองค์กรด้วย ทักษะที่พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้พัฒนามากที่สุดคือ ภาษา ฉะนั้นทางบริษัท ควรมีการจัดฝึกอบรม ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

เอกสารอ้างอิง

- จริยา ธรรมธัญ. การใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์และนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- วรรณลักษณ์ ชุ่มมา. การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในที่ทำงาน : กรณีศึกษาการใช้โปรแกรม
สนทนาทางอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรกระทรวงการต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.
- สะอาด ไพลโสภณ. พฤติกรรมและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2552.
- Defleur, M. Theories of mass communication. 5 th ed..New York : Longman, 1989.
- Klapper, J. The effects of mass communication. New York : Free Press, 1960.
- Lim, C. P., & Tan, S. C. Online Discussion Boards for Focus Group Interview: An
Exploratory Study. [Online]. 2001. Availabel :
<http://www.literacy.unisa.edu.au/jee/Papers/JEEVol2No1/paper4.pdf>. (20
November 2009)
- McCombs, M. E., & Becker, L. E. Using mass communication theory. Englewood Cliffs,
NJ : Prentice-Hall, 1979.
- Mohaiadin, J. (1996). Utilization of the internet by Malasian students who are studying
in foreign counties and factors that influence its adoption. (Doctoral
Dissertation). Retrieved February 2, 2012, from ProQuest Dissertations & Theses
(Publication No. 9614210)
- Rezabek, R. Online focus groups: Electronic discussions for research. [Online]. 2000.
Availabel : <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-00/1-00rezabek-e.htm>.
(2 September 2007)

Rogers, E., & Shoemaker, F. F. **Communication of innovations: A cross cultural approach.** New York : Free Press, 1971.