

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1

ผู้วิจัย นางรจเรช ปัญญาธิระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์ธารงค์ ปีการศึกษา 2552 จำนวน 133 หน้า คำสำคัญ การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต, การสื่อสารในการปฏิบัติงาน

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน และไค-สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการนำเสนอ และด้านประโยชน์ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ การเรียกดูสืบค้นข้อมูลในองค์กร การประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ และการฝึกอบรม พนักงานที่มีอายุต่างกันและระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร ด้านการใช้งานและความสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้บ่อย

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Independent study title : The opinion about efficiency of Intranet System within the Metropolitan Sales and Customer Services Department 3.1, TOT Co, Ltd.

Researcher : Mrs. Rochjarek punyateera Master of Business Administration (General management).
Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors : 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak
Vejwittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatipthumrong. Academic year: 2009. 133 pp.
Keywords: used the intranet system, communicated.

Abstract

The purposes of this research were to study the opinion about efficiency of TOT Intranet System and to compare the opinion about efficiency of TOT Intranet System classified base on characteristic demographics. The samples in this study were 226 employees which collected by demographics classified within the Metropolitan Sales and Customer Services Department 3.1. The methodologies used in this research were answering questionnaires and data analysis using frequency, percentile, mean, standard deviation, t-test, F-test and Chi-square.

The research results found that the overall satisfaction on intranet system within organization is in the level of medium. When considered in different aspects, the satisfactory level is given for presentation and benefit aspects intranet. In the servicing aspect of intranet, the opinion with statistical difference at significant level of 0.05 in the samples of different age groups. In this regard, there are 3 different categories in the servicing aspect that are significantly different level of 0.05, which are searching database within organization, information and announcement, announcing and training. The opinion in the accessibility of intranet and performance of users were significantly different level of 0.05 in the samples with different ages and positions. One of the most significant different level of 0.01 in this category is intranet crash causing its in accessibility.

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1. 2.....