

# สารบัญ

|  | หน้า      |
|--|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย                                      | (1)       |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                   | (3)       |
| กิตติกรรมประกาศ                                      | (5)       |
| สารบัญ   | (7)       |
| สารบัญตาราง  | (11)      |
| สารบัญภาพ  | (13)      |
| <br>   |           |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                  | <b>1</b>  |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                       | 1         |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                              | 2         |
| สมมติฐานของการวิจัย                                  | 2         |
| ขอบเขตของการวิจัย                                    | 3         |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย                                 | 4         |
| นิยามศัพท์เฉพาะ                                      | 4         |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                            | 5         |
| <br>   |           |
| <b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> | <b>7</b>  |
| แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ                     | 7         |
| แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร           | 9         |
| แนวคิด ทฤษฎีทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ           | 16        |
| แนวคิด ทฤษฎีและลักษณะสำคัญของระบบอินทราเน็ต          | 28        |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                | 41        |
| <br>   |           |
| <b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>                    | <b>49</b> |
| ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง                             | 49        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                           | 49        |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า       |
|--|------------|
| วิธีการรวบรวมข้อมูล  | 50         |
| การวิเคราะห์ข้อมูล   | 50         |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล  | 51         |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>  | <b>53</b>  |
| ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต  | 55         |
| ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร   | 59         |
| ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ | 81         |
| ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสาร ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์                                     | 97         |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>  | <b>115</b> |
| วิธีดำเนินการวิจัย   | 115        |
| สรุปผลการวิจัย   | 116        |
| อภิปรายผล  | 120        |
| ข้อเสนอแนะ   | 121        |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป  | 122        |
| <b>บรรณานุกรม</b>  | <b>123</b> |

## สารบัญ (ต่อ)

|                 | หน้า |
|-----------------|------|
| ภาคผนวก         |      |
| แบบสอบถาม       | 129  |
| ประวัติผู้วิจัย | 133  |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า  |    |
|----------|---|----|
| 2.1      | คุณลักษณะของระบบสารสนเทศแบบต่าง ๆ   | 23 |
| 4.1      | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์  | 54 |
| 4.2      | จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต   | 56 |
| 4.3      | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ                               | 58 |
| 4.4      | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุ                              | 62 |
| 4.5      | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา                     | 66 |
| 4.6      | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน                   | 69 |
| 4.7      | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) | 73 |
| 4.8      | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ   | 77 |
| 4.9      | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุ  | 80 |
| 4.10     | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา                                   | 84 |
| 4.11     | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน                                 | 87 |
| 4.12     | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน)               | 90 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 4.13 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงาน จำแนกตามเพศ                               | 93   |
| 4.14 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงาน จำแนกตามอายุ                              | 96   |
| 4.15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา                     | 100  |
| 4.16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน                   | 104  |
| 4.17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) | 107  |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## สารบัญภาพ

| ภาพที่ |  | หน้า |
|--------|--|------|
| 2.1    | การบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร                                  | 15   |
| 2.2    | มุมมองทางด้านระบบสารสนเทศ  | 19   |
| 2.3    | แนวทางการใช้ระบบสารสนเทศในปัจจุบัน   | 20   |
| 2.4    | แสดงการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของเครือข่ายอินทราเน็ต<br>ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต | 32   |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี