



## รายงานการวิจัย

เรื่อง

แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง  
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดย

นายธงไชย สุรินทร์วรังกูร

ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีงบประมาณ 2558

# รายงานวิจัย

เรื่อง

แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง  
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดย

นายธงชัย สุรินทร์วรังกูร คณะวิทยาการจัดการ

ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีงบประมาณ 2558

## บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาด  
กลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
ชื่อผู้วิจัย : นายธงไชย สุรินทร์วางกูร  
ปีที่ทำการวิจัย : 2558

.....

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง  
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจอย่างเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรธุรกิจ  
ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจ  
ขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และสถิติใน  
การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการ  
สัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

### ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.5 เป็นเพศหญิงร้อยละ 39.5 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง  
อายุ 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 46.25 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/อนุปริญญา  
ร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 55.50 ถัดมา รับจ้าง-คนงาน ร้อยละ 25.75 และ  
ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาทต่อ  
เดือน ร้อยละ 41.75 ถัดมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน  
ร้อยละ 20.50 ตามลำดับ ด้านประเภทขององค์กรธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจด้านงาน  
บริการมากที่สุด ร้อยละ 44.50 ถัดมา ได้แก่ กิจการส่วนตัว อุตสาหกรรม ธนาคาร เกษตรและอุตสาหกรรม  
อาหาร และเทคโนโลยี ตามลำดับ

2. รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร พบว่า มีการใช้โทรศัพท์มากที่สุด ถัด  
มา ได้แก่ Line E-mail Facebook เว็บไซต์ขององค์กร การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อินทราเน็ต  
E-learning Twitter และ Timeline ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี  
วัตถุประสงค์เพื่อการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรมากที่สุด ถัดมา ได้แก่ เพื่อติดตามงาน การติดต่อ

ประสานงานกับบุคลากรภายในองค์กร การนัดประชุม การทำงานเป็นทีม/กลุ่มงาน การดูข้อมูลรายงาน การติดต่อประสานงานกับภายนอกองค์กร และการดำเนินงานโครงการขององค์กร ตามลำดับ

4. เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัย ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา การประหยัดค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และความสอดคล้องกับความต้องการ ตามลำดับ

5. กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในระดับปานกลาง ในด้าน ประหยัดค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความถูกต้องแม่นยำ และความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา

6. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในระดับมาก โดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ความทันสมัย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย ความถูกต้องแม่นยำ ตามลำดับ

#### **ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา**

1. องค์กรธุรกิจควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรทุกภาคส่วน อย่างเพียงพอ

2. องค์กรธุรกิจควรปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล เป็นต้น สำหรับการพัฒนาระบบการสื่อสารขององค์กร

3. องค์กรธุรกิจควรพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร เพื่อรองรับความเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต

4. องค์กรธุรกิจควรพัฒนาให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ

## Abstract

Research Title : The Guideline of Information Technology Application for Communication in Medium-size Businesses in Bangkok

Author : Mr. Thongchai Surinwarangkoon

Year : 2015

.....

This research aimed to analyze guideline for Information Technology (IT) application for Communication in medium-size businesses. The research methodology used qualitative analysis.

The samples of this research were 400 employees in medium-size businesses in Bangkok. The tools for this research were questionnaires and statistics ; percent, mean and standard deviation. Researcher also conducted interviews with 10 corporate executives and computer staffs in medium-size businesses in Bangkok.

The research samples composed of 60.5 percentages of females and 39.5 percentages of males. The most of them are 25-35 years old with a bachelor's degree, 46.25 percentage, and high school/diploma, 30 percentages. The majority of them were companies' employees, 55.50 percentage, employed workers, and business owners, respectively. Most of them earned income between 10,000-20,000 Baht per month, 41.75 percentages, 20,001-30,000, 20.50 percentages, respectively. The most of their businesses were service businesses, 44.50 percentages, and business owners, 10.50 percentages, respectively.

The majority of samples used IT for communication via phones, Line, E-mail, Facebook, company's website, E-document system, intranet, E-learning, Twitter, and Timeline, respectively.

The research result found that the most of samples use IT for communication for receiving of corporations' notification, tracking tasks, liaise with staff in teamwork, organizing for meeting, report data retrieving, co-operation with external organizations, and implementation or enterprise projects, respectively.

(4)

These samples used IT for communication in their businesses because of modern, convenience, rapidity, cost saving, data reliability and compliance with requirements, respectively.

They had a medium level of problems in IT application for communication. Their problems were expensive cost, unreliability of data, inaccuracy of information and delay of data receiving, respectively

However, they were satisfied with IT application for communication in terms of modern technology, ease of access to information, facilitated time, user-friendly, easy to understand, cost saving, and data accuracy, respectively.

This research suggested that the business organizations should allocate budget for the development of information technology systems for corporate communications sector adequately. They should improve information technology infrastructure and computer networking, hardware, software, and powerful database, to be effective for corporate communications. They should develop organizational human resource in terms of knowledge, specialization, and use of information technology, in order to accommodate the growth of the organization in the future. Moreover, these business organizations should maintain adequate security for their IT communication system.

## กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ โดยให้ความช่วยเหลือแนะนำและให้คำปรึกษา จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์

งานวิจัยครั้งนี้ หากก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้ที่สนใจ ผู้วิจัยขอขอบคุณความดีนี้แต่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี และหากมีข้อผิดพลาดประการใดจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

นายธงไชย สุรินทร์วรังกูร

กรกฎาคม 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย	1
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดทางทฤษฎี	4
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	11
3.1 รูปแบบการวิจัย	11
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
3.3 การรวบรวมข้อมูล	12
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	13
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
4.1 ผลการศึกษาจากการสอบถามบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง	17
4.2 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	31



	หน้า
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	34
5.1 บทสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถาม	34
5.2 บทสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือเจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	36
5.3 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	38
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	44
ภาคผนวก ข	49
ประวัติผู้ทำรายงานการวิจัย	54

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	เพศของกลุ่มตัวอย่าง	18
4.2	ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	18
4.3	การศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	19
4.4	อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	20
4.5	รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง	21
4.6	ประเภทองค์กรธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	23
4.7	รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร	24
4.8	วัตถุประสงค์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร	25
4.9	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารของ องค์กร	27
4.10	ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร	28
4.11	ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการสื่อสาร ขององค์กร	29

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	12
4.1 กราฟแสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง	18
4.2 กราฟแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	19
4.3 กราฟแสดงการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	20
4.4 กราฟแสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	21
4.5 กราฟแสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง	22
4.6 กราฟแสดงประเภทองค์กรธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	23
4.7 กราฟแสดงรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร	25
4.8 กราฟแสดงวัตถุประสงค์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร	26
5.1 แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ขนาดกลาง	39