

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ศึกษาการใช้ประโยชน์ของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร และ ศึกษาปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติอ้างอิง ได้แก่ Chi-square และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถสรุปผลที่สำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.2 ตำแหน่งนายทหารชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 58.7 และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.3

2. พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบอินทราเน็ตทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 88.8 โดยใช้เป็นเวลานาน ครั้งละ 30-60 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.5 และมีการใช้ช่วงเวลาทำงาน (ระหว่าง 8.30 – 12.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.7

สำหรับพฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารภายใน ซึ่งมีการใช้ระบบ e-Mail มากที่สุดโดยมีปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.8 ใช้เพื่อการบริหารจัดการ โดยมีใช้การ Download แบบพิมพ์ (e-Forms) มากที่สุด ปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 37.7 ใช้เพื่อการเรียนรู้ โดย

มีใช้การอบรม (e-Learning) มากที่สุด ปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.3 ใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากที่สุด โดยมีปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.7 ใช้เพื่อการปฏิบัติงาน มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด โดยมีปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.1

3. การใช้ประโยชน์ของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อเรียนรู้และเพิ่มทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา ได้แก่ ใช้เพื่อทราบข่าวสาร/กิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) และใช้เพิ่มพูนความรู้ด้านการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.55) แต่มีการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อบริหารงานด้านสถานที่และยานพาหนะน้อยที่สุด มีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.27)

4. ความพึงพอใจของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจว่าเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาได้แก่ ประหยัดเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และลดค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเรื่องประสิทธิภาพในการจัดการด้านสถานที่/ยานพาหนะ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08)

5. ปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านความล่าช้าของระบบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา คือ ระบบเครือข่ายขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 46.4 และพื้นที่ของตู้รับจดหมาย (e-Mail) ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 41.6

สำหรับสาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากนโยบายขององค์กรในการให้บริการบนระบบอินทราเน็ต คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา ได้แก่ คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ และปรับปรุงข้อมูลล่าช้าซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 36.3

6. ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร (ความถี่ระยะเวลา และช่วงเวลาการใช้)

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า

1) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

- เพศไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

- อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

- การศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

- เพศมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- การศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

- เพศมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

- อายุมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- การศึกษามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2

ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต (ความถี่ ระยะเวลา และช่วงเวลาการใช้) แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

- 1) ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีความถี่ในการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 2) ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีระยะเวลาการใช้ระบบอินทราเน็ตต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 3) ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่ใช้ระบบอินทราเน็ตในช่วงเวลาที่ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3

ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต (ความถี่ ระยะเวลา และช่วงเวลาการใช้) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

- 1) ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีความถี่ในการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2) ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีระยะเวลาการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

3) ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าระบบอินทราเน็ตในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

1) ความถี่ในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 88.8 มีการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรทุกวัน เนื่องจาก โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีวิสัยทัศน์ คือ “ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการสื่อสารและการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและนำองค์กรไปสู่ความเป็น e-Government ดังนั้น การสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแต่ละคนจึงจำเป็นต้องใช้ระบบอินทราเน็ตอยู่เสมอเป็นประจำทุกวัน

2) ระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีระยะเวลาการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ครั้งละ 30-60 นาที ทั้งนี้ เพราะว่า โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ประกอบด้วย ข้าราชการหลายตำแหน่งหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่การบริการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบระบบโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ เป็นต้น จึงมีการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงานต่างกันตามภาระหน้าที่ บางคนอาจจะใช้ระบบอินทราเน็ตในการทำงานตลอดทั้งวัน บางคนใช้งานบนระบบอินทราเน็ตไม่มากนัก นอกจากนี้ การสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ายังสามารถใช้ผ่านระบบอินทราเน็ตหรือผ่านช่องทางอื่น เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร เสี่ยงตามสาย เป็นทำให้ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีการสื่อสารระบบอินทราเน็ตในแต่ละครั้งไม่มากเฉลี่ยเพียง ครั้งละ 30-60 นาที



3) ช่วงเวลาการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ตในช่วงเวลาทำงาน คือ ระหว่าง 8.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 49.7 สอดคล้องกับแนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อที่ กาญจนา แก้วเทพ (2541) อธิบายว่า ผู้รับสารมีความตั้งใจที่แสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบ การตัดสินใจ เพื่อควบคุมสถานการณ์ ดังนั้น การเข้าไปใช้สื่อจึงมีเป้าหมายที่แน่นอน ประกอบกับยุทธศาสตร์หนึ่งของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า คือ “พัฒนา ICT เชิงรุก” จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ป่วยเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ นอกจากนี้ ยังนำ (ICT) มาใช้ในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพราะความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย

4) พฤติกรรมการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ผลการศึกษาพบว่า ระบบงานที่มีปริมาณการใช้งานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายใน ซึ่งมีการใช้ระบบ e-Mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ ระเบียบต่างๆของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า คิดเป็นร้อยละ 39.7

ระบบงานที่มีปริมาณการใช้งานในระดับปานกลาง คือ การใช้เพื่อการเรียนรู้ คือ การอบรม (e-Learning) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบต่างๆของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า คิดเป็นร้อยละ 44.4 และระบบค้นหาข้อมูลเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 43.3

สำหรับระบบงานที่มีปริมาณการใช้งานระดับน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงาน โดยมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 36.1

จะเห็นว่า พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของกลุ่มตัวอย่าง ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจและวัตถุประสงค์ของตน สอดคล้องกับที่แคลปเปอร์ (Klapper , 1960) กล่าวว่า การเลือกเปิดรับหรือการเลือกใช้สื่อนั้นขึ้นอยู่กับความสนใจและความต้องการของตนเป็นการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร (Information Seeking Theory) ที่อธิบายว่า การสื่อสารที่มีเป้าหมายนั้น ผู้รับสารจะต้องผู้แสดงความต้องการในสารที่ต้องการ เพื่อเป็นการเพิ่มการเรียนรู้ในสิ่งที่ตนต้องการ และเพิ่มความมั่นใจของตน รวมทั้งยังสอดคล้องกับแอทกิน (Atkin 1973) กล่าวว่า บุคคลจะแสวงหาข่าวสารใด ก็ต่อเมื่อผลประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าการลงทุน โดยที่การแสวงหาข่าวสารเป็นการกระทำเพื่อสนับสนุนแนวความคิดที่มีอยู่เดิม และนำไปใช้ประโยชน์ เช่น เพื่อให้

มีความรู้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล และเพื่อความบันเทิง

นอกจากนี้ การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรจะทำให้เกิดผลกระทบต่อพฤติกรรมของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ เคอร์ และฮิลท์ซ (Kerr and Hiltz, 1982) เรื่องการสื่อสารโดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ที่กล่าวว่า ผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ในระบบการสื่อสาร คือเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานและการตัดสินใจ มีทางเลือกและเวลาในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ประหยัดเวลาในการติดต่อและเดินทาง เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการข้อมูล ส่วนผลกระทบต่อพฤติกรรมของกลุ่ม คือ เพิ่มการสื่อสารในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการมากขึ้น เพิ่มความต่อเนื่องในการสื่อสาร กระจายการสื่อสารได้มากขึ้น และขยายขนาดของกลุ่มให้ใหญ่ขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Cecez-Kecmanovic and Busutti (1997) เรื่อง ผลกระทบทางสังคมในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ คือ ทำให้สมาชิก ในองค์กรมีความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสะดวกรวดเร็ว (Equality of Access) สมาชิกองค์กรมีโอกาสเท่าเทียมกันในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและอภิปราย (Equality of Participation) และการตัดสินใจขององค์กรมีความโปร่งใสและเปิดเผย (Democratizing Potential)

ระบบงานที่กลุ่มตัวอย่างใช้งานอยู่ในระดับมาก คือ ระบบ e-Mail สอดคล้องกับแนวคิดของฮิลท์ซ (Hiltz, 1978) เรื่องการนำคอมพิวเตอร์มาใช้สื่อกลางในการสื่อสาร (CMC) เป็นการนำมาใช้เพื่อการแทนที่ คือ ระบบ e-Mail มาใช้แทนที่การสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วชิระ ดันสกุล (2543) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้ e-Mail ในการสื่อสารมากที่สุด โดยมีการใช้งานทุกวัน

5.2.2 การใช้ประโยชน์ของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร ภายในองค์กร ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) เนื่องจากข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแต่ละคนมีวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ประกอบกับข้าราชการแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้ประโยชน์ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่

1) ใช้เพื่อเรียนรู้และเพิ่มทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจุบันโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้มีประมวลผลข้อมูลและนำความรู้ด้านต่าง ๆ จัดเก็บในบนระบบอินทราเน็ต ทำให้ข้าราชการสามารถค้นคว้าและเรียนรู้เพื่อทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้จากระบบอินทราเน็ต ซึ่งสะดวกรวดเร็วและเป็นการเพิ่มทางเลือกในค้นคว้าข้อมูลและการเรียนรู้ ดังนั้น ข้าราชการจะมีการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้จากการค้นคว้าจากหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องมาเป็นการเรียนผ่านทางระบบอินทราเน็ตเพื่อทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ของเคอร์และฮิลท์ซ (Kerr and HiltZ, 1982) ที่กล่าวว่า CMC จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กร เช่น เพิ่มคุณภาพของชีวิตการทำงาน เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการและประมวลผลข้อมูล และเพิ่มโอกาสหรือทางเลือกในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ของฮิลท์ซ (HiltZ, 1978) คือใช้เพื่อการแทนที่ การเสริม และการแผ่ขยายทำให้สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ จากบนระบบอินทราเน็ต แทนที่จากการค้นหาข้อมูลจากหนังสือหรือรายงานเป็นกระดาษ หรือมีการเรียนรู้ทางระบบ e-Learning ซึ่งเป็นการเสริมและเพิ่มเติมจากการเข้ารับการอบรมในห้องเรียน และยังสามารแผ่ขยายเป็นการเรียนรู้และสอนงานทางไกลผ่านระบบวีดิทัศน์ (VDO Conference) นอกจากนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชดา เจริญชัยศรี (2542) เรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ต เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่มากที่สุด

2) ใช้เพื่อทราบข่าวสาร/กิจกรรมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจุบันโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีการแจ้งข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ทางระบบอินทราเน็ต เช่น การรับสมัครสอบเลื่อนตำแหน่ง รางวัลที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้รับ เป็นต้น ดังนั้น ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจึงสามารถใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตเพื่อรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแมคคอมบส์และเบคเกอร์ (McCombs and Becker 1979) ที่ว่าบุคคลมีการเปิดรับข่าวสารหรือเปิดรับสื่อเพื่อรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริขวัญ ขอดเดชะ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาส่วนมากมีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์โดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยใช้เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด

3) ใช้เพิ่มพูนความรู้ด้านการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.55) เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต้องอาศัยความรู้ด้านการรักษาพยาบาล ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงใช้ประโยชน์ในระบบอินทราเน็ตในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกาญจนา แก้วเทพ (2541) เรื่องหลักการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อว่า การเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น ผู้รับสารมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจเพื่อควบคุมสถานการณ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชดา เจริญชัยศรี (2542) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ตเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

4) ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.54) เนื่องจากการติดต่อสื่อสารระหว่างข้าราชการทางระบบอินทราเน็ต ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและประหยัดสามารถใช้พูดคุยสนทนา นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านทางระบบอินทราเน็ตยังสามารถติดต่อกันได้หลายวิธี เช่น e-Mail กระดานแสดงความคิดเห็น หรือกระดานถามตอบของระบบงานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแมคคอมบ์และเบคเกอร์ (McCombs and Becker, 1979) ที่ว่าบุคคลมีการเปิดรับข่าวสารหรือการเปิดรับสื่อเพื่อสนองความต้องการเรื่องการพูดคุยสนทนา และยังสอดคล้องกับปรากฏการณ์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสาร (CMC) ของฮิลท์ซ (Hiltz, 1978) คือนำมาใช้เพื่อการแทนที่ ซึ่งเป็นการนำการสื่อสารทางระบบ e-Mail มาใช้แทนที่การสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย เทรวิโนและเว็บสเตอร์ (Trevino and Webster, 1992) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประเมินค่าการสื่อสารผ่านระบบ e-Mail และ Voice Mail ในพนักงานของบริษัทด้านการดูแลสุขภาพแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ใช้ที่สื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (CMC) มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ e-Mail และมีปริมาณการใช้ e-Mail เพิ่มขึ้น

ดังนั้น การใช้ประโยชน์ของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การบริหารจัดการ การเรียนรู้/การฝึกอบรม การค้นหาข้อมูลข่าวสาร และการปฏิบัติงาน

5.2.3 ความพึงพอใจของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรระดับมาก เนื่องจาก ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต้องสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบอินทราเน็ตและต้องปฏิบัติงานบนระบบอินทราเน็ตเป็น

ประจำจึงมีทักษะในการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในระบบอินเทอร์เน็ตรวมทั้ง ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอินเทอร์เน็ตยังเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้รับความสะดวก รวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และยังได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยถูกต้องสามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Evna (1962) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนปฏิบัติงานได้สำเร็จ

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ในประเด็นที่ว่า เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ประหยัดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.06) และลดค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ของ Ceez-Kecmanovic and Busutti (1997) คือ การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร สามารถเพิ่มโอกาสหรือทางเลือกในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สื่อสารภายในองค์กรเกิดความสะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร และยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารนวัตกรรมของ Roger and Shoemaker (1971) คือ ผู้รับนวัตกรรมจะยอมรับนวัตกรรมเมื่อเห็นว่ามีความประโยชน์กว่าสิ่งเก่า ๆ โดยได้เปรียบในเชิงเศรษฐกิจ สังคมหรือความสะดวก หรือกล่าวได้ว่า บุคคลจะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ก็ต่อเมื่อสิ่งใหม่นั้นมีประโยชน์ทันสมัย สะดวก ประหยัดต้นทุน และค่าใช้จ่าย รวมทั้ง ได้เปรียบในด้านการแข่งขัน ดังนั้น ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจึงยอมรับและพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยเห็นว่า เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว เป็นต้นทุนที่มีประสิทธิผล (Cost Effective) และได้เปรียบในเชิงเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสมอวชิระ ดันสกุล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในบริษัทระดับมาก โดยที่พึงพอใจว่า มีประสิทธิภาพในการติดต่องานภายในมากที่สุดรองลงมา คือ เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสะดวกในการใช้ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่า ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ภายในองค์กร โดยเน้นที่สะดวกรวดเร็ว ประหยัด และทันสมัย

5.2.4 ปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบมากที่สุด (ร้อยละ 55.0) ทั้งนี้เนื่องจาก บางช่วงเวลามีผู้ใช้งานบนระบบอินทราเน็ตจำนวนมาก ทำให้การรับส่งข้อมูลล่าช้าหรือการ Download ต้องใช้เวลานาน จะเกิดความไม่สะดวกหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการบริการผู้ป่วย คือ ไม่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้ หรือให้บริการไม่ทันภายในเวลาที่กำหนด ปัญหาเรื่องนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ไข้หวาพริบ (2542) ที่ศึกษาเรื่องการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทเอกชนพบว่า ปัญหาในการใช้สารสนเทศภายในองค์กร คือ ระบบทำงานช้า

ปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตรองลงมา คือ ระบบเครือข่ายขัดข้อง (ร้อยละ 45.4) และพื้นที่ของผู้รับจดหมาย (e-Mail) ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 41.6) หาหัวข้อที่ต้องการใช้ไม่พบหรือหายาก (ร้อยละ 32.1) และข้อมูลไม่ทันสมัย (ร้อยละ 16.8) ตามลำดับ ซึ่งปัญหาเรื่องข้อมูลไม่ทันสมัยสอดคล้องกับงานวิจัยของอุระมณี ธรรมสระ (2543) เรื่องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต: กรณีศึกษาบริษัท ปีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาที่พบจากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูล ดังนั้น พนักงานจึงต้องการให้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริขวัญ ขอดตะชะ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์ในระดับน้อย โดยมีความต้องการให้พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ในระดับมาก คือต้องการให้ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย (update) อยู่เสมอ

สาเหตุของปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เกิดจากนโยบายขององค์กรในการให้บริการบนระบบอินทราเน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.9 ทั้งนี้ เนื่องจากระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต้องมีระบบการป้องกันความปลอดภัย ทั้งความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับทางราชการและด้านการป้องกันไม่ให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศล้มเหลวหรือขัดข้อง เช่น ป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือป้องกันระบบล่าช้าเพราะมีผู้ใช้งานพร้อมกันมากเกินไป โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจึงจำเป็นต้องมีนโยบายการให้บริการบนระบบอินทราเน็ตโดยจำกัดสิทธิการใช้งาน เช่น บางระบบงานจะให้รหัสผ่านเฉพาะผู้บริหารเพื่อป้องกันความลับรั่วไหล หรือบางระบบงานให้ใช้งานเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเท่านั้น รวมทั้ง ยังมีนโยบายจำกัดเวลาการใช้งาน เช่น ข้อมูลบางอย่างสามารถเปิดใช้หลังเวลาเลิกงานเท่านั้น เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบโดยรวมล่าช้า ซึ่งส่งผลให้การทำงานของข้าราชการบางส่วนไม่คล่องตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริขวัญ ขอดตะ

ชะ (2495) เรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่พบว่า ปัญหาในการใช้เว็บไซต์ของนักศึกษาที่มากที่สุด คือ การที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลบางส่วนได้ เนื่องจากต้องมีการรหัสผ่าน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบในการวิจัยนี้ พบว่า ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าบางส่วนมีปัญหาในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต เช่น ความล่าช้า ของระบบ ระบบเครือข่ายขัดข้อง เนื้อหาการใช้งานของ e-Mail ไม่เพียงพอ หาหัวข้อที่ต้องการใช้งานไม่พบหรือหายาก ข้อมูลไม่ทันสมัย เป็น เป็นต้น ดังนั้น ขอเสนอแนะดังนี้

1. โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจะต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่พร้อมจะแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในระบบงานคอมพิวเตอร์ได้ทันทีที่พบ เช่น ระบบล่าช้า/ขัดข้อง เป็นต้น รวมทั้ง ต้องพร้อมที่จะพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ผู้ใช้ (User) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเชื่อมั่นในระบบอินทราเน็ต

2. ควรเพิ่มเนื้อหาการใช้งานในระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) มากขึ้นเพื่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

3. ควรปรับปรุงรูปแบบและการนำเสนออินทราเน็ตให้น่าสนใจอยู่เสมอหรือสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและง่ายขึ้น รวมทั้ง ต้องปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยเสมอเพื่อจูงใจให้มีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านอินทราเน็ตให้มากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปมีดังนี้

1. องค์กรต่าง ๆ ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบการสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบอินทราเน็ตกับการสื่อสารภายในองค์กรผ่านสื่ออื่น ๆ เพื่อที่องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้วางแผนเลือกใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพที่จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการหรือความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชน จะได้ทราบว่า องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ หรือมีปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

หรือไม่อย่างไร เพื่อจะได้ผลจากการศึกษามาพัฒนาระบบบริหารเน็ตขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชนให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กร