

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ระบบอินทราเน็ต” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ 6 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน กับพฤติกรรมการใช้บริการ การใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ต และความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ต
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการใช้บริการ และการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ต ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ต และความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย)

ลักษณะของการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) จำนวน 350 คน ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบผสม โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) สุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนตามขนาดของประชากร (Proportion to size) โดยใช้แผนกเป็นเกณฑ์ในการแบ่งขนาดตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องเคยใช้บริการระบบอินทราเน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบด้วย คำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ต ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ต ส่วนที่ 4

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการใช้งานและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2550-มีนาคม 2550

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้วนำมาประมวลผลโดยบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ 2 ส่วน คือ

ส่วนแรกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตของ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่สองใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ สถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรสองกลุ่ม (T-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบชนิด LSD (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) ในการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติระดับนัยสำคัญ 0.05

### สรุปผลการวิจัย

#### ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) จำนวน 350 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีอายุงาน 1-5 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนใหญ่มีระดับงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 88.6 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความชำนาญในการใช้งานบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 67.4 (ตารางที่ 4.1-4.5)

### พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 30 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.3 และมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32 และใช้บริการ Outlook on web เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 57.5 (ตารางที่ 4.6-4.8)

### การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตที่ประกอบด้วยข้อความจำนวน 8 ข้อความ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์สูง จำนวน 6 ข้อ โดยกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์มากที่สุด คือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนของที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ เพื่อทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหวของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.68 เพื่อเปิดโอกาสให้สามารถสื่อสารกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้สะดวกยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.63 ต่อมาคือ เพื่อประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.59 เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.49 เพื่อรับรู้ถึงรายละเอียดผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.45 สำหรับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตอีก 2 ข้อ คือ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงานหน่วยงานย่อย มีค่าเฉลี่ย 3.03 และ เพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด มีค่าเฉลี่ย 2.91 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.45 (ตารางที่ 4.9)

### ความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูง จำนวน 4 ข้อ โดยมีความพึงพอใจจากการนำข้อมูลไปใช้ในส่วนของที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมา คือ ทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหวของบริษัท และเปิดโอกาสให้สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้สะดวกยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.61 เท่ากันทั้ง 2 ข้อ ต่อมาประหยัดเวลาและลดขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 3.59 สำหรับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตอีก 4 ข้อ นั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ เพิ่มพูนและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับ

สินค้าและบริการของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.40 รับรู้ถึงรายละเอียดผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.38 ให้เป็นแนวทางในการวางแผนงานหน่วยงานย่อยของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.02 และความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด มีค่าเฉลี่ย 2.93

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.41 (ตารางที่ 4.10)

### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 กรณีที่เป็น ระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1.1.1 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเพศต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

1.1.2 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

1.1.3 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุงานต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

1.1.4 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีระดับงานต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

1.1.5 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 กรณีที่เป็น ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1.2.1 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเพศต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

1.2.2 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

1.2.3 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุงานต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน



สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 กรณีที่เป็น ระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

4.1 ระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต ( $r = 0.433$ )

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 กรณีที่เป็น ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

4.2 ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต ( $r = 0.908$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต สามารถนำมาอภิปรายผลได้ตามลำดับสมมติฐานดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน**

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 กรณีที่เป็น ระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งตามแนวคิดลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร ปรมะ สตะเวทิน (2546, น. 105-109) ได้กล่าวว่า ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรคล้ายกัน จะ

มีพฤติกรรมที่คล้ายกัน ดังนั้น ผู้รับสารที่มีลักษณะแตกต่างกัน ย่อมจะมีพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน ซึ่งจากสมมติฐาน พบว่า เพศชายมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่อครั้งนานกว่าหญิง เนื่องจากลักษณะงานส่วนใหญ่ของเพศชายมักอยู่ในตำแหน่ง วิศวกร ซึ่งมักต้องออกไปทำงานนอกสถานที่ จึงไม่สามารถใช้บริการระบบได้บ่อย จึงจำเป็นต้องใช้ในแต่ละครั้งเป็นระยะเวลาสั้น แต่หญิงทำงานในบริษัทเป็นส่วนใหญ่ จึงไม่จำเป็นต้องใช้เป็นระยะเวลาสั้น แต่สามารถใช้ได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ ในส่วนของอายุ จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่อครั้งนานกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า อายุงานก็เช่นเดียวกัน ผู้ที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้งนานที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่มีอายุ และอายุงานสูง มักจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบในบริษัทเพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นต้องใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตมากเพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการทำงาน นอกจากนี้แล้วข้อมูลในระบบมักเป็นเนื้อหาที่เป็นสาระและเกี่ยวข้องกับงานมากกว่าเนื้อหาด้านบันเทิง ซึ่ง ประมะ สตะเวทิน (2546, น. 105-109) ได้กล่าวไว้ว่า คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารที่เป็นสาระมากกว่าเพื่อความบันเทิง และงานวิจัยของ จารุมนต์ ใช้ไหวพริบ (2543) ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย ส่วนระดับงานพบว่า ผู้ที่อยู่ในระดับบริหารจะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่อครั้งนานกว่าผู้ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เพราะผู้ที่อยู่ในระดับบริหาร จะต้องนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารและวางแผนงาน จึงจำเป็นต้องใช้บริการจากระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับที่ เสนาะ ดีเยาว์ (2541, น. 19-21) ได้กล่าวไว้ว่ายิ่งบุคคลอยู่ในตำแหน่งสูงเท่าใดก็ยิ่งต้องอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะจากฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเป้าหมายของธุรกิจ เพราะการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหาร ในส่วนของความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ที่มีความชำนาญในการใช้งานทุกส่วนมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่อครั้งนานที่สุด เพราะกลุ่มผู้ใช้ที่มีระยะเวลาที่ใช้ระบบมาก มักจะมีความเชี่ยวชาญในการใช้งานสูง แต่กลุ่มผู้ใช้ที่มีระยะเวลาที่ใช้ระบบน้อย ก็มักจะมี ความเชี่ยวชาญในการใช้งานน้อยกว่า อาจอยู่ในระดับที่พอใช้ หรือหัดใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุมนต์ ใช้ไหวพริบ (2543) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสูง ก็จะมีพฤติกรรมในการใช้ระบบเน็ตสูง

#### สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 กรณีที่เป็น ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

จากผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน แต่อายุและระดับงานที่แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศหญิงมี

ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์สูงกว่าเพศชาย ทั้งนี้เพราะส่วนใหญ่เพศหญิงจะปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท จึงสามารถใช้บริการระบบได้บ่อยตามต้องการ และตามที่ได้กล่าวไปแล้วจากสมมติฐานที่ 1.1 ว่า เพศหญิงมีระยะเวลาใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่อครั้งน้อยกว่าเพศชาย ซึ่งอาจทำให้รับข้อมูลข่าวสารในแต่ละครั้งได้น้อยกว่า จึงจำเป็นต้องใช้บริการบ่อยครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ อายุงาน พบว่า ผู้ที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์สูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เพราะ ผู้ที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีระยะเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป เช่นเดียวกับผู้ที่ชำนาญในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบางส่วน มีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์สูงที่สุด จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตสูงนั้น จะมีระยะเวลาในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตน้อย ทั้งนี้เมื่อมีระยะเวลาในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตน้อย จึงเข้าไปใช้บริการบ่อยครั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลมากเท่าที่ตนเองต้องการ

ในส่วนของอายุและระดับงานที่แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่อครั้งไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยทางด้าน อายุ และระดับงานเพียงปัจจัยเดียวนั้นไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการของพนักงาน อาจต้องศึกษาปัจจัยทางด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจากงานวิจัยของวิมเมอร์และโดมินิค (Roger D. Wimmer and Joseph R. Dominick, 1997, p. 269) ที่ได้ทำการวิจัยพฤติกรรมการอ่านของผู้อ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสาร ที่พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่เหมือนกันของผู้อ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสาร ทำให้ผู้อ่านมีพฤติกรรมการอ่านที่ไม่เหมือนกัน อาจตีความได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการอ่านเหมือนกัน ทั้งสองแนะนำว่าควรจะศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาและวิถีชีวิตในด้านอื่น ๆ ของบุคคลควบคู่ไปด้วย

### **สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน**

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนั้น แคทซ์ และคณะ (Katz and others, 1973 อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์ิจ, 2534, น. 85) อธิบายถึงพฤติกรรมการใช้สื่อว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการและสนองความพอใจของมนุษย์ โดยสภาวะของสังคมและ

จิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลักษณะการใช้สื่อก็จะต่างกัน แต่จากการทดสอบสมมติฐานนั้น เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ซึ่งดูได้จากค่าเฉลี่ยที่พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อธิบายได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตในระดับที่ใกล้เคียงกันมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตใกล้เคียงกัน ซึ่งจากสมมติฐานที่ 1 พบว่าเพศชายมีระยะเวลาในการใช้ระบบมากกว่าเพศหญิง แต่เพศหญิงมีความถี่ในการใช้ระบบสูงกว่า ทำให้ทั้งเพศชายและเพศหญิงใช้บริการระบบได้มากเท่าที่ต้องการ และสามารถนำข้อมูลในระบบมาใช้ประโยชน์กับหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชดา เตรียมชัยศรี (2543) ที่พบว่า ลักษณะทางด้านประชากรที่แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี อายุงานก็เช่นเดียวกัน ผู้ที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป ก็มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และผู้ที่มีอายุงานน้อย ก็มีการใช้ประโยชน์น้อยลงไปตามลำดับ เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีอายุและอายุงานสูง มักจะมีหน้าที่ที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง จึงจำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ คิปแพ็ค และ เมอร์เรย์ (Kippax and Murray, 1980 อ้างถึงใน มาริยา ไชยเศรษฐ์, 2546, น. 44) ที่พบว่ากลุ่มที่มีอายุมากจะใช้สื่อเพราะสนใจเกี่ยวกับความต้องการของตนเอง ส่วนกลุ่มที่มีอายุน้อยจะใช้สื่อเพื่อความบันเทิง ซึ่งเนื้อหาจากระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท มากกว่าเนื้อหาด้านบันเทิง ในส่วนของระดับงาน พบว่าผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับบริหารจะมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่มีระดับงานในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ผู้ที่อยู่ในระดับบริหารจะต้องมีหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น และต้องดูแลหน่วยงานย่อย จึงจำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อนำมาบริหารหน่วยงานย่อยของตนเอง นอกจากนี้แล้วที่อยู่ในระดับบริหาร มักจะมีความเชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษมากกว่าผู้ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ซึ่งโปรแกรมการใช้งานในระบบเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด ทำให้ผู้ใช้บริการในระดับบริหาร มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าระดับปฏิบัติการ ในส่วนของความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความชำนาญในการใช้งานทุกส่วน จะมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เพราะผู้ใช้ที่มีความสามารถในการใช้ระบบสูง ก็จะมีปริมาณการใช้ประโยชน์มาก เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญ และคล่องแคล่วในการใช้งาน ส่วนผู้ใช้ที่มีความสามารถในระดับปานกลาง และน้อย ก็จะมีปริมาณการใช้ประโยชน์ลดหลั่นกันไปตามความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุมนต์ ไข้ไหวพริบ (2543) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่

มีความสามารถในการใช้ระบบเครือข่ายบนทรีสูง ก็มีการใช้ประโยชน์สูงตามไปด้วย และงานวิจัยของ อรพิน จีรวัดมนศิริ (2541) ยังพบว่า ทักษะการใช้สื่อมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ต โดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญการใช้สื่อมากจะมีแนวโน้มการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตมาก ในขณะที่ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้สื่อน้อยจะใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตน้อย

### **สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน**

จากผลการวิจัยพบว่า เพศเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปร อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกัน ก็จะมีค่าความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันไปด้วย จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนั้น เมตตาและคณะ (2530, น. 123-124) ได้อธิบายว่าผู้รับสารมีลักษณะเป็นผู้กระทำ (Active Person) ซึ่งผู้รับสารแต่ละคน ย่อมมีความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนเองแตกต่างกัน แต่จากการทดสอบสมมติฐานนั้น เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก เพศชายและเพศหญิงมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตเพียงพอกับความต้องการของตนเอง ดังที่กล่าวไว้ในสมมติฐานที่ 1 และจากสมมติฐานที่ 2 ยังพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจสรุปได้ว่า เมื่อใช้บริการไม่ต่างกัน ใช้ประโยชน์ไม่ต่างกัน จึงมีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน ในส่วนของอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า มีการใช้ประโยชน์สูงกว่า จึงมีความพึงพอใจสูงกว่า (ตารางที่ 4.12, 4.27 และ 4.35) อายุงานก็เช่นเดียวกัน พบว่า และผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตสูงกว่ากลุ่มอายุงานอื่น เพราะผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีระยะเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า มีการใช้ประโยชน์สูงกว่า จึงมีความพึงพอใจสูงกว่า (ตารางที่ 4.14, 4.27 และ 4.37) ระดับงาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับบริหาร มีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เพราะ ผู้ที่มีระดับงานอยู่ในระดับบริหาร มีระยะเวลาที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า มีการใช้ประโยชน์สูงกว่า จึงมีความพึงพอใจสูงกว่า (ตารางที่ 4.16, 4.31 และ 4.39) ความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตก็เช่นเดียวกันพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตสูง มีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า

กลุ่มตัวอย่างอื่น เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตสูง มีระยะเวลาในการระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า มีการใช้ประโยชน์สูงกว่า จึงมีความพึงพอใจสูงกว่า (ตารางที่ 4.17, 4.32 และ 4.40)

ดังที่กล่าวมานั้นจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป อายุงานมากกว่า 10 ปี อยู่ในระดับบริหาร และมีความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตสูง จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตสูงกว่า ก็จะมีมีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตสูงตามไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตนั้นเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ดังนั้น เมื่อได้ใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตตามที่ตนเองต้องการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของแคทซ์ และคณะ (Katz and others, 1973 อ้างถึงใน จารุมนต์ ไข้หวทพริบ, 2543, น. 205) ตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อที่ประกอบด้วยความต้องการ เมื่อ ต้องการเพิ่มมากขึ้น ใช้งานมากขึ้น ก็มีความพึงพอใจมากขึ้นเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ นิชดา เตรียมชัยศรี (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่แตกต่างกัน

#### **สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต**

จากสมมติฐานการวิจัยพบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตในทิศทางบวก กล่าวคือ ยิ่งมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตมากเท่าใด ก็จะมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตมากเท่านั้น ซึ่งจากทฤษฎีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารนั้น แคลปเปอร์ (Klapper อ้างถึงใน เอื้อบังอร นันทมนตรี, 2546, น. 14) กล่าวว่า ผู้รับสารเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งข่าวสารต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน นอกจากนี้แล้วผลการวิจัยของ คิปแพ็ค และ เมอร์เรย์ (Kippax and Murray, 1980 อ้างถึงใน มาริยา ไชยเศรษฐ์, 2546, น. 44) พบว่าปริมาณการใช้สื่อ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงประโยชน์ของสื่อ นั้น ๆ และการใช้ประโยชน์จากสื่อ นั้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรินทร์ ธนาศิลป์กุล (2545) ที่พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในส่วนของความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มมากขึ้น ไม่ได้ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิซดา เตรียมชัยศรี (2543) ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร คือหากมีการเปิดรับข่าวสารมากก็จะมีการใช้ประโยชน์มาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตนั้น ไม่มีผลกับการใช้ประโยชน์ คือแม้จะมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตน้อยครั้ง แต่ในแต่ละครั้งที่ใช้บริการก็ได้ข้อมูลครบตามความต้องการ ซึ่งจากตารางที่ 4.9 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคือ 3.45 ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าถึงแม้ว่าจะมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตน้อย แต่ก็มีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตในระดับสูง

#### **สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต**

การใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต ในทิศทางบวก กล่าวคือ ยิ่งมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต มากเท่าใด ก็จะมี ความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตมากเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ โรเซนเกรน (Rosengren, 1974, pp. 269-285) กล่าวไว้ว่าคำว่า การใช้ประโยชน์ (Uses) กับคำว่า ความพึงพอใจ (Gratifications) มีความสัมพันธ์กันในแง่ที่ว่า การใช้ประโยชน์สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ และความพึงพอใจก็อาจได้รับจากการใช้ประโยชน์ แสดงให้เห็นตัวแปร 2 ตัวนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน ซึ่งจากตารางที่ 4.9 และ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหวของบริษัท, นำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่, เปิดโอกาสให้สามารถสื่อสารกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้สะดวกยิ่งขึ้น และประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงาน ทั้ง 4 ด้านนี้มีระดับการใช้ประโยชน์สูง และมีความพึงพอใจสูงตามไปด้วย ดังนั้น อาจสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.45) จะทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.41) ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ ดาว์น และ เบคสตอร์ม (Downs and Beckstorn อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2527, น. 103-104) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร จะประกอบด้วย ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางติดต่อสื่อสารต่าง ๆ และความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสาร

ของเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของหรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541) ที่พบว่าการใช้ประโยชน์ของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในเชิงบวก โดยนักศึกษาที่ใช้ประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มาก จะมีความพึงพอใจมาก

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเว็บอินทราเน็ต

1. ควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต ปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์ (Server) ให้เข้าสู่ระบบได้อย่างรวดเร็ว ปรับปรุงระบบให้สามารถรองรับความต้องการการเข้าใช้บริการได้สะดวกขึ้น และจัดรูปแบบของระบบให้น่าสนใจ เพื่อให้พนักงานหันมาใช้บริการระบบมากขึ้น

2. ควรมีการปรับปรุงข้อมูลในระบบให้ถูกต้อง ทันสมัยอยู่เสมอ และเพิ่มข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการให้เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน โดยจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบเพื่อให้สามารถสืบค้นได้ง่าย และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

3. เพิ่มเติมเนื้อหาและข่าวสาร เช่น ข่าวสารประจำวัน ด้านการเมือง ด้านบันเทิง รวมถึงข้อมูลของบริษัทคู่แข่งรวมทั้งเพิ่มเติมการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์อื่น ๆ ที่น่าสนใจ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทราบสถานการณ์ต่างและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

4. ควรมีการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการระบบในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ระบบให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้อย่างเต็มที่

5. ควรจัดทำระบบที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานรับทราบข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อเป็นการตอบสนองการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของพนักงานทุกคน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ (ประเทศไทย) เพียงองค์กรเดียว หากจะนำผลการวิจัยไปประยุกต์กับองค์กรอื่น ๆ ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม เนื่องจากลักษณะทางประชากรขององค์กรนั้น ๆ อาจแตกต่างกันออกไป

2. เนื่องการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาของข่าวสารที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงน่าจะศึกษาในส่วนของเนื้อหาข่าวสาร ที่จะนำมาช่วยในการพัฒนาระบบให้ตรงกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต เพียงสื่อเดียวเท่านั้น จึงควรให้มีการศึกษาเปรียบเทียบตัวแปรเหล่านี้กับสื่ออื่นในองค์กร โดยศึกษาว่าผลที่ได้รับจากการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสื่ออื่น เหมือนหรือต่างกับระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงสื่อต่าง ๆ ในองค์กรให้ตรงกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงาน