

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา THAI Sphere ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการสำรวจ (Survey) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ (วิภาวดี) และสนามบินดอนเมือง รวมทั้งหมด 399 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สถานภาพของพนักงานบริษัทการบินไทย ที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ของพนักงานบางพฤติกรรมแตกต่างกัน

5.1.1.1 เพศชายและเพศหญิง มีความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน โดยมีการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน และมีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ตไม่เท่ากัน

5.1.1.2 กลุ่มช่วงอายุต่างๆ มีความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน โดยมีการใช้ประโยชน์ของพนักงานบริษัทการบินไทย แตกต่างกัน มีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ต และมีการใช้ Webboard ผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ไม่เท่ากัน

5.1.1.3 กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างๆกัน มีความถี่ และระยะเวลาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน รวมทั้งมีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ตไม่เท่ากัน

5.1.1.4 พนักงานที่มีช่วงอายุการทำงานต่างกัน มีความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน โดยมีการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน และมีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ตไม่เท่ากัน

5.1.1.5 พนักงานที่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน โดยมีการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน มีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ตไม่เท่ากัน รวมทั้งมีปริมาณการเปิดรับข่าว

5.1.1.6 พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ. สำนักงานใหญ่ และสนามบินดอนเมือง มีความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน โดยมีการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน

มีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ตไม่เท่ากัน รวมทั้งมีการใช้ Webboard ผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน

พฤติกรรมที่มีความแตกต่างกันในทุกสถานภาพที่แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere และปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน

5.1.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และเนื้อหา ที่แตกต่างกันของอินทราเน็ต THAI Sphere บางปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี บางปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

5.1.2.1 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยเรื่อง ความสวยงาม และสีสัน กับ ปัจจัยเรื่อง ความมั่นใจในระบบของ Software และ Network มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีความถี่ในการเข้าไปใช้บริการมากตามไปด้วย

5.1.2.2 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยเรื่อง ความสะดวกของระบบออกบัตรโดยสารพนักงาน มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีระยะเวลาในการเข้าไปใช้บริการมากตามไปด้วย

5.1.2.3 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยเรื่อง ปัจจัยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ปัจจัยด้านความเร็วในการแสดงผล และปัจจัยเรื่องลดค่าใช้จ่าย ด้านงานเอกสารขององค์กร มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบ อินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

5.1.2.4 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ปัจจัยความเร็วในการแสดงผล และปัจจัยเรื่องลดค่าใช้จ่าย ด้านงานเอกสารขององค์กร มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

5.1.2.5 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ปัจจัยความสวยงาม และสีสัน ปัจจัยขั้นตอนของการใช้งานเข้าใจได้ง่าย ปัจจัยความสะดวกของระบบออกบัตรโดยสารพนักงาน และปัจจัยเรื่องลดค่าใช้จ่าย ด้านงานเอกสารขององค์กร มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะเห็นได้ว่าพนักงานเหล่านี้ มีปริมาณการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

5.1.2.6 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ปัจจัยความเร็วในการแสดงผล ปัจจัยขั้นตอนของการใช้งานเข้าใจง่าย ปัจจัยความสะดวกของระบบออกบัตรโดยสารพนักงาน ปัจจัยเรื่องลดค่าใช้จ่าย ในด้านงานเอกสารขององค์กร ปัจจัยการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็น Interactive และ ความพร้อมของอุปกรณ์ Computer ที่รองรับการใช้งาน ซึ่งมี

อิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีการใช้ Webboard ผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

ปัจจัยเกี่ยวกับด้านเนื้อหา บางปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

5.1.2.7 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของเนื้อหา และ ปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

5.1.2.8 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยความสมบูรณ์ของ เนื้อหา และปัจจัยความถูกต้อง ที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีระยะเวลาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

5.1.2.9 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยี และปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้รอบตัว มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

5.1.2.10 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงปัจจัยความหลากหลายของเนื้อหา ปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยี ปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้รอบตัว และปัจจัยที่เป็นเรื่องราวที่ทันต่อเหตุการณ์ มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

5.1.2.11 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ปัจจัยความหลากหลายของเนื้อหา ปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยี ปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้รอบตัว และปัจจัยที่เป็นเรื่องราวที่ทันต่อเหตุการณ์ มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

5.1.2.12 พนักงานที่เห็นว่า ปัจจัยความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของเนื้อหา ปัจจัยการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ปัจจัยความหลากหลายของเนื้อหา ปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยี ปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้รอบตัว และปัจจัยที่เป็นเรื่องราวที่ทันต่อเหตุการณ์ มีอิทธิพลต่อการเข้าไปใช้บริการมาก จะมีการใช้ Webboard ผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มากตามไปด้วย

5.1.3 **ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กร กับพฤติกรรมการสื่อสาร** ผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ของพนักงาน มีพฤติกรรมการสื่อสารบางอย่างที่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

5.1.3.1 ความถี่ในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere กับวัฒนธรรมองค์กร ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมแล้ว ไม่มีความสัมพันธ์กัน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในข้อใดที่สัมพันธ์กับความถี่ในการเข้าใช้ THAI Sphere

5.1.3.2 พนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มาก จะมีความเห็นว่า มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในประเด็น การมีความสุข และสนุกกับการทำงานเพิ่มขึ้น การแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เสรีเพิ่มขึ้น การพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น การนำเอาภาษาแสดงมาใช้ใน Webboard มากขึ้น การรู้สึกว่าการองค์กรมีความทัดเทียมได้กับองค์กรชั้นนำอื่นๆ การรับเอาวัฒนธรรมอื่นๆจากภายนอก และสามารถเชื่อมต่อกับความเป็นวัฒนธรรมโลก การก่อให้เกิดสังคม Cyber ที่มีแต่ความอบอุ่นจาก ไม่ตรีสัมพันธ์ มากขึ้น

5.1.3.3 พนักงานที่ได้ใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มาก จะมีความเห็นว่า มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในประเด็น การรู้สึกได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆมากขึ้น การมีความสุขสัมพันธ์ที่ดี และมีความกลมเกลียวกับหน่วยงานอื่นๆมากขึ้น การมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาให้ประสบความสำเร็จมากกว่าเดิม การมีความสุขและสนุกกับการทำงานเพิ่มขึ้น สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เสรีเพิ่มขึ้น ปัญหาที่เสนอไปได้รับความร่วมมือในการแก้ไขเป็นอย่างดี ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี การพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น การนำเอาภาษาแสดงมาใช้ใน Webboard มากขึ้น การรู้สึกว่าการองค์กรมีความทัดเทียมกับองค์กรชั้นนำอื่นๆ การรับวัฒนธรรมอื่นๆจากภายนอก และสามารถเชื่อมต่อกับความเป็นวัฒนธรรมโลก การก่อให้เกิดสังคม Cyber ที่มีแต่ความอบอุ่นจาก ไม่ตรีสัมพันธ์ มากขึ้น

5.1.3.4 พนักงานที่มีการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มาก จะมีความเห็นว่า มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในประเด็น การรู้สึกได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆมากขึ้น การมีความสุข และสนุกกับการทำงานเพิ่มขึ้น การแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เสรีเพิ่มขึ้น ปัญหาที่เสนอไปได้รับความร่วมมือในการแก้ไขเป็นอย่างดี การพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น การรู้สึกว่าการองค์กรมีความทัดเทียมกับองค์กรชั้นนำอื่นๆ การรับวัฒนธรรมอื่นๆจากภายนอก และสามารถเชื่อมต่อกับความเป็นวัฒนธรรมโลก มากขึ้น

5.1.3.5 พนักงานที่มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มาก จะมีความเห็นว่า มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในประเด็น การรู้สึกได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆมากขึ้น การมีความสุขสัมพันธ์ที่ดี และมีความกลมเกลียวกับหน่วยงานอื่นๆมากขึ้น การมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาให้ประสบความสำเร็จมากกว่าเดิม การแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เสรีเพิ่มขึ้น ปัญหาที่เสนอไปได้รับความร่วมมือในการแก้ไขเป็นอย่างดี การพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกว่าการองค์กรมีความ

ทัดเทียมได้กับองค์กรชั้นนำอื่นๆ การรับเอาวัฒนธรรมอื่นๆจากภายนอก และสามารถเชื่อมต่อกับ ความเป็นวัฒนธรรมโลก มากขึ้น

5.1.3.6 พนักงานที่มีการเข้าไปใช้ Webboard มาก จะมีความเห็นว่า การรู้สึกได้รับการ สนับสนุนในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆมากขึ้น การมีความสัมพันธ์ที่ดี และมีความกลมเกลียวกับ หน่วยงานอื่นๆมากขึ้น การมีความสุข และสนุกกับการทำงานเพิ่มขึ้น การแสดงความ คิดเห็นได้อย่างอิสระ เสรีเพิ่มขึ้น ปัญหาที่เสนอไปได้รับความร่วมมือในการแก้ไขเป็นอย่างดี การ ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี การพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ เพิ่มขึ้น นำเอาภาษาแสดงมาใช้ใน Webboard มากขึ้น การรู้สึกว่าองค์กรมีความทัดเทียมกับองค์กร ชั้นนำอื่นๆ การรับวัฒนธรรมอื่นๆจากภายนอก สามารถเชื่อมต่อกับความเป็นวัฒนธรรมโลก และ การก่อให้เกิดสังคม Cyber ที่มีแต่ความอบอุ่นจาก ไม่ตรีสัมพันธ์ มากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลของการวิจัยนี้ พบว่า

5.2.1 สถานภาพต่างๆของพนักงาน ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการใช้ อินทราเน็ต THAI Sphere โดยรวมแตกต่างกัน แต่มีเพียงบางพฤติกรรม ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งในส่วนที่ไม่แตกต่างกันนี้ ไม่ได้เป็นไปตามผลการศึกษาของ Kippax and Murray (อ้างถึงใน นิชดา เจริมชัยศรี, 2542 :23) ที่ ได้เสนอผลการศึกษาไว้ว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีอิทธิพลต่อการ แสดงออกถึงพฤติกรรมการใช้สื่อ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อ และการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ

สถานภาพของเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างในเรื่อง ระยะเวลา ที่ใช้อินทราเน็ต การเปิดรับข่าว และการใช้ Webboard ซึ่งอธิบายได้ว่า ปัจจุบัน หญิง ชาย มีความ ทัดเทียมกันในการที่จะแสวงหาความรู้จากสื่อผ่านระบบอินทราเน็ต ที่ไม่มีการกีดกันในเรื่องเพศ ส่วนเรื่องการใช้ประโยชน์จากอินทราเน็ตนั้นยังคงแตกต่างกันอยู่ ระหว่างหญิงและชาย

สถานภาพของอายุ พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ รวมทั้งการเปิดรับ ข่าว ให้เหตุผลได้ว่า สื่ออินทราเน็ต THAI Sphere นั้น มีขีดความสามารถในการให้บริการ ตลอดเวลา แต่ด้วยข้อจำกัดของพนักงาน ที่จะได้ใช้เฉพาะช่วงเวลาพัก ซึ่งเป็นช่วงสั้นๆ จากข้อมูลที่ได้ คือ ระยะเวลาที่ใช้ 16-30 นาที เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงไม่เห็นความแตกต่าง เพราะมีระยะเวลาใช้ ที่ใกล้เคียงกัน อันเป็นผลต่อเนื่องไปถึงการเปิดรับข่าวสารด้วย

สถานภาพทางด้านการศึกษา พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มี ความถี่ และระยะเวลาในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน รวมทั้ง มีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ตไม่เท่ากัน และความแตกต่างนี้สอดคล้องกับ การศึกษาของ ประมะ สตะเวทิน (2539 : 314) กล่าวว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อ

ประสิทธิภาพของผู้รับสาร บุคคลที่มีการศึกษาสูง ก็จะมีความสนใจในข่าวสาร กว้างขวาง ผู้รับสารที่มีการศึกษาต่างกัน จะได้ผลทางด้าน ทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมในการสื่อสารแตกต่างกัน

สถานภาพด้านอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุงานต่างกัน มีความถนัดในการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere แตกต่างกัน โดยมีการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน และมีปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอินทราเน็ตไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความใฝ่รู้มากน้อยตามอายุงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่เข้าทำงานแล้วระยะหนึ่ง จะมีความใฝ่รู้มากเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สถานภาพด้านความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า ระดับความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน มีผลกับพฤติกรรมในการใช้อินทราเน็ต ในทางแตกต่างเกือบทุกด้าน ยกเว้นเพียง ระยะเวลาในการใช้เท่านั้น แสดงให้เห็นว่า คนที่รู้เรื่องคอมพิวเตอร์ดีกว่า มีโอกาสใช้ประโยชน์จาก THAI Sphere ได้มากกว่าซึ่งเป็นไปตามการศึกษาของ Kippax and Murray (อ้างถึงใน นิชดา เตรีมชัยศรี, 2542 :23) ที่ว่า อาชีพ ความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อ

สถานภาพของสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ และ สนามบินดอนเมือง มีพฤติกรรมในการใช้อินทราเน็ตไปในทางแตกต่างเกือบทุกด้าน อธิบายได้ว่า ลักษณะการทำงานของทั้งสองแห่งแตกต่างกัน กล่าวคือ ที่สำนักงานใหญ่ ทำเป็นแบบ Office Time ส่วนที่สนามบินดอนเมือง ทำงานตลอด 24 ชั่วโมงโดยแบ่งเป็นผลัด ดังนั้นช่วงเวลา และระยะเวลาในการใช้ จึงแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere พบว่าพฤติกรรมการใช้ประโยชน์นี้ มีความแตกต่างไปตามสถานภาพของพนักงานได้แก่ สถานภาพของเพศ อายุ อายุการทำงาน ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ และสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kippax and Murray (อ้างถึงใน นิชดา เตรีมชัยศรี, 2542 :23) ที่พบว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อ และการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ

5.2.2 ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ ของปัจจัยด้านเทคโนโลยี และเนื้อหา กับพฤติกรรม
การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphereของพนักงาน พบว่า

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ การใช้ประโยชน์จากการสื่อสาร ปริมาณของการเข้าร่วมกิจกรรม ปริมาณของการเปิดรับข่าวสาร และการใช้ Webboard ผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere และปัจจัยด้านเนื้อหา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความถนัดในการใช้การสื่อสาร ระยะเวลาในการใช้การสื่อสารผ่าน ปริมาณการเปิดรับข่าวสาร และการใช้ Webboard ผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere สอดคล้องกับแนวคิดของ กริช สืบสนธิ์ (2537 : 87) ที่กล่าวถึง

พฤติกรรมการสื่อสารว่า พฤติกรรมทุกประเภทของมนุษย์จะต้องมีแรงกระตุ้นมาจากความต้องการหรือจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การสื่อสารก็เป็นพฤติกรรมที่มีจุดประสงค์เป็นแรงกระตุ้น โดยผลการศึกษาในเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAI Sphere นี้เป็นไปตามแนวคิดของ เสนาะ ดิยาว (2538 : 77) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลที่อยู่ในองค์กร ศึกษาได้จาก วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร ความสนใจในชนิดของข่าวสาร และ การรับข่าวสาร สนับสนุนผลการวิจัยข้างต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตของพนักงาน เช่น การใช้ประโยชน์จากการสื่อสาร ปริมาณการเข้าร่วมกิจกรรม หรือ ปริมาณการเปิดรับข่าว ผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ซึ่งเป็นลักษณะที่สะท้อนถึง วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร ความสนใจในชนิดของข่าวสาร และ การรับข่าวสาร นั้น มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านเนื้อหา หรือทั้ง 2 ปัจจัย

นอกจากนี้ยังได้พบว่า พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยีได้แก่ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ความรวดเร็วในการแสดงผล และการลดค่าใช้จ่าย ด้านงานเอกสารขององค์กร และปัจจัยด้านเนื้อหา ได้แก่ ปัจจัยการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยี และปัจจัยการเพิ่มพูนความรู้รอบตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wenner (อ้างถึงใน นิชดา เตรีมชัยศรี, 2542 :24) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (News Gratifications)จัดอยู่ในกลุ่มของ Orientational Gratifications ซึ่งหมายถึง การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อใช้ในการอ้างอิง เพื่อเป็นแรงเสริมในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม รูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมา และอาจสามารถอธิบายได้ตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ(Uses and Gratifications) กาญจนา แก้วเทพ (2541 : 306) ได้อธิบายถึงแนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อไว้ดังนี้ คือ โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น ผู้รับสารมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง และเมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงเป็นการกระทำกิจกรรมที่มีเป้าหมายที่แน่นอน (Goal-oriented activity) ในท่ามกลางสถานะการแสวงหาข่าวสารของผู้รับสาร สื่อมวลชนมิได้เป็นทางเลือกเดียวของบุคคล หากเป็นเพียงตัวหนึ่งท่ามกลางตัวเลือกอื่นๆ สำหรับทิศทางที่บุคคลจะเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้น จะเกิดจากความต้องการของบุคคลนั้นเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าว ก็จะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่จะผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ

ดังนั้นลักษณะของการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสื่อสาร ซึ่งต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ตามที่ Walther (อ้างถึงใน กิตติ กันภัย, 2543 :101) ให้ความหมาย CMC เอาไว้กว้าง ๆ ว่า คือ การประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ (Computer conferencing) และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic

Mail) ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกัน (Synchronous) หรือต่างเวลากัน (Asynchronous) โดยที่ผู้ส่งสารใส่รหัส (Encode) ลงไปในเนื้อหาสาร (Text Messages) ซึ่งจะถูกถ่ายทอด (Relayed) จากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารแบบ CMC จัดว่าอยู่ในสาขาของสื่อใหม่ (New Media) โดยนิยามของ Rogers และ Rice (อ้างถึงใน กิตติ กันภัย, 2543 :105) เน้นเรื่องกระบวนการสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ และการปฏิสัมพันธ์กัน (Interactivity) ทำให้เกิดผลสะท้อนต่อสังคมในวงกว้าง 2 แนวทาง คือ ส่งผลกระทบต่อคนในสังคม ว่าทำให้เกิดภาษาแสดง เกิดวัฒนธรรมใหม่ เกิดผลทางจิตวิทยาซึ่งลดทอนความเป็นธรรมชาติของมนุษย์ลง เนื่องจากการสื่อสารที่มีแต่ภาษาล้วนๆ มุ่งเน้นเพื่อการใช้งาน (Task Oriented) สนใจประสิทธิภาพสูงสุดภายในเวลาที่จำกัด และอีกแนวทางหนึ่ง คือ ผลของ CMC ทำให้เกิดชุมชนที่มีลักษณะเฉพาะที่มีประเด็นแอบแฝงภายในมากมาย จึงเกิดสังคมชนิดใหม่ที่เรียกว่าเป็น “สังคมไซเบอร์” (Cyber Society) จากคำอธิบายทั้ง 2 แนวทางนี้เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต THAI Sphere โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้ Webboard

5.2.3 เมื่อพิจารณาผลความสัมพันธ์ของ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของการบินไทย ในภาพรวมนั้นวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการใช้การสื่อสาร การใช้ประโยชน์จากการสื่อสาร ปริมาณการเข้าร่วมทำกิจกรรม ปริมาณในการเปิดรับข่าวสาร และปริมาณการใช้ Webboard ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต THAI Sphere ซึ่งหมายความว่า ผู้ที่ใช้เวลาในการสื่อสาร เพื่อใช้ประโยชน์จากการสื่อสาร ด้วยการเข้าร่วมทำกิจกรรม และเปิดรับข่าวสาร รวมถึงการใช้ Webboard ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต THAI Sphere มาก ก็ จะมีความเห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกมากขึ้น โดยผลกระทบจากพฤติกรรม การใช้อินเทอร์เน็ต THAI Sphere ซึ่งในบางพฤติกรรมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กรไปในทางที่ดีขึ้น เช่นมีความสุขและสนุกกับการทำงานเพิ่มขึ้น การแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เสรีเพิ่มขึ้น การรับวัฒนธรรมอื่นๆจากภายนอก และสามารถเชื่อมต่อกับความเป็นวัฒนธรรมโลก การก่อให้เกิดสังคม Cyber ที่มีแต่ความอบอุ่นจากมิตรสัมพันธ์ การมีความสัมพันธ์ที่ดี และมีความกลมเกลียวกับ หน่วยงานอื่นๆมากขึ้น การมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาให้ประสบความสำเร็จมากกว่าเดิม ปัญหาที่เสนอไปได้รับความร่วมมือในการแก้ไขเป็นอย่างดี ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี การรู้สึกว่าการองค์กรมีความทัดเทียมได้กับองค์กรชั้นนำอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ดิยาว (2519 :10) ที่กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการพื้นฐานขององค์กรที่ทำให้กิจกรรมต่างๆดำเนินไปโดยราบรื่นเกิดจากการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กร ผสานกับแนวคิดของ ชงชัย สันติวงษ์และชนาริปี สันติวงษ์ (2542 : 35) ที่กล่าวไว้ว่า การสื่อสารองค์กรมีคุณลักษณะมุ่งเน้นถึง การประสานร่วมมือกันของคนผู้ทำงานที่ควบคู่ไปกับการมุ่งถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายในองค์กรเป็นสำคัญ และเกิดขึ้นบน

พื้นฐานภายในกรอบของระบบองค์กรที่จัดไว้ และ Miles (อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์, 2542 : 39) ได้เสนอไว้ว่า การจัดระบบการสื่อสารแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ของคนนั้น จะสามารถสร้างสิ่งที่ดีให้เกิดขึ้นคู่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างผลงานให้สำเร็จได้ดีขึ้น

จากผลการวิจัยที่ได้พบว่า พนักงานที่ได้ใช้ระบบอินทราเน็ต THAI Sphere มีความเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายใน และความสนใจ กระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว มีความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น สรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทรถไฟฟ้ามหานคร จำกัด (มหาชน) เป็นวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Cooke และคณะ (อ้างถึงใน มรุต ประเสริฐศรี, 2537 :12) ทั้ง 4 ลักษณะที่แสดงให้เห็นว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ กล่าวคือ

5.2.3.1 ลักษณะเน้นความสำเร็จ (Achievement) โดยพนักงานมีความรู้สึกภูมิใจ ผูกพัน และหวงแหนองค์กรนี้มากขึ้น และมีความรู้สึกว่าการนี้ มีความทัดเทียมในด้านเทคโนโลยีเมื่อเทียบกับองค์กรชั้นนำในระดับนานาชาติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กริช สืบสนธิ์ (2537 : 2) ที่ว่า ก่อให้เกิดความรู้สึกของการมีส่วนร่วม หรือ การมีชื่อเสียงของบริษัท หรือกับองค์กรนั้นๆ

พนักงานรู้จักการทำงานเป็นทีม ได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มัลลิกา ดันสอน (2546 : 122) ที่กล่าวถึง “การทำงานเป็นทีม” (Team work)จะนำมาซึ่งความสำเร็จ และแนวคิดของ Robbins (อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2537 : 48) ที่ว่า การประสานงานหรือการร่วมมือ (Integration) โดยที่หน่วยงานในองค์กรต่างๆ ได้รับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมประสานและร่วมมือกัน

5.2.3.2 ลักษณะเน้นศักยภาพแห่งตน (Self-Actualizing) พนักงานมีการพัฒนาทักษะของตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษ และได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพบูลย์ ช่างเรียน (2532 :10) ที่ว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ของคนในองค์กร

ทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เสรี เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประชุม โพธิกุล (2531 : 45-46) ที่ว่า อิสรภาพส่วนบุคคล เป็นระดับความรับผิดชอบ ความมีเสรีภาพ และโอกาสในการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของปัจเจกบุคคลในองค์กร

5.2.3.3 ลักษณะเน้นบุคคลและการกระตุ้น (Humanistic-Encouraging) รู้สึกมีความสุข และสนุกสนานกับการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wenner (อ้างถึงใน นิชดา เติรียมชัยศรี, 2542 :24) ที่ว่า เพื่อประโยชน์ในการลดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์ เช่น เพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน ของพนักงานในองค์กร

ส่วนเรื่องการได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประชุม โพธิกุล (2531 : 45-46) ที่ว่า ได้รับการสนับสนุน (Support)

ความช่วยเหลือในการทำงานของผู้บังคับบัญชาต่อลูกน้อง ให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา เป็นสิ่งจำเป็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์

5.2.3.4 ลักษณะเน้นไมตรีสัมพันธ์ (Affiliative) ทำให้หน่วยงานต่างๆในการบินไทย มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น และรู้สึกว่าได้ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงาน เพิ่มมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อมเรศ ศิลาอ่อน (2528 : 95) กล่าวว่า องค์กรที่ไม่มีวัฒนธรรม หรือมี แต่วัฒนธรรมมีความอ่อนแอ มักจะมีปัญหาในด้านความสามัคคี มักมีความตึงเครียดในกลุ่มต่างๆ จะเห็นได้ชัดว่าวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งและสร้างสรรค์นั้น พนักงานมักจะทำงานด้วยความมีมิตรไมตรีต่อกัน และช่วยเหลือกันด้วยความเต็มใจ

ก่อให้เกิดความอบอุ่นจากไมตรีสัมพันธ์ขึ้นในกลุ่มสังคม Cyber ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540 : 28) ที่ว่า วัฒนธรรมเป็นค่านิยม ความเชื่อและพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคน วัฒนธรรมองค์กรเป็นปรากฏการณ์ของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งในหน่วยงานโดยสร้างเอกลักษณ์ร่วมกันในหมู่สมาชิก และตระหนักว่าแต่ละคนเป็นพวกเดียวกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกันเพราะมีค่านิยมความชอบที่คล้ายคลึงกันจนเกิดเป็นชุมชนเทียมที่อบอุ่นขึ้นในระบบบริหารนี้

ผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการสื่อสารขององค์กร จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปทั้งในทางบวกและลบ แต่จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกมากกว่าเทคโนโลยีใหม่ๆที่เข้ามารองรับการทำงานของพนักงานได้สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งในด้านของ Interactive และการใช้งานของ Corporate E-mail ช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารขององค์กรเป็นไปด้วยความคล่องตัว ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่องค์กรเพื่อไปสู่ความสำเร็จ ส่วนในเรื่องการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องเข้าไปดูเลอย่างใกล้ชิด อันเกิดจาก “สังคมไซเบอร์” (Cyber Society) ใน Webbaord ที่อาจจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กรไปในทางลบได้ เช่นการแสดงความคิดเห็นที่เกินเลยขอบเขต หรือมีข้อความพาดพิงถึงผู้อื่นไปในทางเสียหาย รวมทั้งเรื่องการใช้ภาษา เช่นภาษาสแลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิตติ กันภัย (2543 : 91-140) และสมยศ นาวิการ (2544 : 136) ที่ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องการใช้วัจนภาษา (verbal)และอวัจนภาษา (nonverbal information) ว่ารูปแบบใหม่ของการใช้ถ้อยคำจะมีลักษณะเฉพาะตัว และเป็นคุณสมบัติเฉพาะของชุมชนหรือกลุ่มนั้น ซึ่งมีผลต่อความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กรทั้งสิ้น

วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เราจะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ขึ้น เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ที่มีมันสมองหรือความคิด ดังนั้นในการถ่ายทอดวัฒนธรรมทำให้มนุษย์สามารถที่จะคิดค้นปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขึ้นใหม่ได้ เพื่อความเหมาะสม

ตลอดจนสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับวัฒนธรรมและสังคมมนุษย์ให้สูงขึ้น จึงทำให้วัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปเช่นในเรื่องของ สิทธิเสรีภาพทางความคิด หรือนวัตกรรมใหม่ๆที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นมา การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ทำให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้าและสามารถพัฒนาต่อไปได้ กล่าวโดยรวมผลของการวิจัยนี้สรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกหรือเปลี่ยนแปลงไปในทางสร้างสรรค์นั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไข ระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ไว้ดังนี้

5.3.1.1 ผู้บริหารที่มีหน้าที่ในการดูแลระบบอินทราเน็ต ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อผู้ใช้งาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพที่ทันสมัยสามารถรองรับระบบการใช้งานได้เต็มที่

5.3.1.2 ผู้ที่ดูแลในด้านเนื้อหาบนอินทราเน็ต ควรปรับปรุงเนื้อหาให้ทันต่อเหตุการณ์ (Update) รวมทั้งควรเพิ่มหัวข้ออื่นๆที่น่าสนใจ เช่นข้อมูลบริษัท และข้อมูลในแต่ละหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

5.3.1.3 การนำเสนอข้อมูลบนอินทราเน็ต ควรปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่แสดงความคิดเห็น เพื่อให้แสดงความคิดเห็นต่างๆได้อย่างเต็มที่

5.3.1.4 ควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บ E-mail ให้มีความจุมากขึ้นรวมทั้งการจัดส่ง File ทาง E-mail ให้สามารถส่งได้อย่างสมบูรณ์และรวดเร็วขึ้น

5.3.1.5 ควรพัฒนาให้ใช้งานเพื่อประโยชน์ในการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้น เช่น ควรพิจารณากระบวนการอนุญาตให้เข้าใช้งาน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใช้ได้อย่างทั่วถึง และมีความเป็นธรรม

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 งานวิจัยนี้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด ได้ศึกษาเฉพาะตัวแปรที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ โดยสอบถามจากพนักงานผู้ที่ใช้บริการเท่านั้น หากงานวิจัยครั้งต่อไปต้องการที่จะศึกษาในแง่มุมอื่นๆได้อีกหลายแง่มุม เช่นอาจจะศึกษาในประเด็นของทัศนคติเชิงเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีสิทธิ์ได้ใช้งาน ในระบบอินทราเน็ตและผู้ไม่มีสิทธิ์ได้ใช้งาน ว่ามีทัศนคติต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตอย่างไรและนำมาประกอบกับการศึกษาในงานวิจัยนี้จะได้ภาพรวมของการใช้งานระบบอินทราเน็ตนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 งานวิจัยนี้ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร เน้นเฉพาะพนักงานของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งผลที่ได้สามารถอธิบายได้เฉพาะปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ภายในองค์กรของบริษัทการบินไทยเท่านั้น สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับการใช้อินเทอร์เน็ตขององค์กรอื่น เช่น การเปรียบเทียบกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจอื่นๆ

5.3.2.3 งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาภาพรวมของพฤติกรรมการใช้สื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต THAI Sphere ของพนักงาน ซึ่งผลของงานวิจัยสามารถอธิบายลักษณะของการใช้กว้างๆได้ แต่หากจะศึกษาเพิ่มเติมเจาะลึกในประเด็นต่างๆ อาจใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสังเกตการณ์ การวิเคราะห์เนื้อหา หรือการสัมภาษณ์เจาะลึก ช่วยศึกษาเพิ่มเติม ได้แก่ การใช้ Webboard ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในประเด็น ความเหมาะสมของเนื้อหาที่แสดงบน Webboard เป็นต้น

5.3.2.4 งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลเฉพาะหน่วยงานที่ สำนักงานใหญ่ และที่สนามบินดอนเมือง เท่านั้น ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยในครั้งต่อไป ยังมีหน่วยงานอื่นรวมทั้งพนักงานที่อยู่ในต่างประเทศด้วยที่จะต้องทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม

5.3.2.5 งานวิจัยนี้อาจจะเป็นพื้นฐาน สำหรับผู้ที่สนใจในเรื่อง พฤติกรรมสื่อสารขององค์กร ในยุคโลกาภิวัตน์ ที่ระบบอินเทอร์เน็ต มีส่วนช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับพนักงานขององค์กร เพื่อที่จะทำการศึกษากับองค์กรอื่นๆต่อไป