

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คนจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) และใช้แบบสอบถามวัดผลเพียงครั้งเดียว (One Shot Case study) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T- test Groups) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

## สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

### ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนพบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 40.7 เพศหญิง ร้อยละ 59.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 30-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 34.3 เมื่อจำแนกตาม ตำแหน่งงาน พบว่ามี เจ้าหน้าที่สินเชื่อและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 35.5 และ 33.5 ตามลำดับ โดยมีเจ้าที่การตลาดร้อยละ 24.5 และ ร้อยละ 6.5 เป็นเจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต ด้านอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 29.7 มีอายุงานต่ำกว่า 1-5 ปี รองลงมาคือ มากกว่า 10-15 ปี และมากกว่า 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ 16.3 ตามลำดับ สำหรับลักษณะสายงานที่ทำอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 74.0 ทำอยู่ในสาขา ขณะที่ร้อยละ 26.0 ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ ด้านสถานที่ทำงานนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 73.5 และ ร้อยละ 26.5 ทำงานอยู่ต่างจังหวัด

### ตอนที่ 2 ความรู้ที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

พบว่า คำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูกมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือการสื่อสารภายในองค์กรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของธนาคาร เป็นอันดับที่ 1 โดยมีผู้ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 86.0 ลำดับที่ 2 ได้แก่คำถาม ผู้ใช้งานสามารถรับและส่งข้อความทั่วไปผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ในรูปอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ มีผู้ตอบถูกร้อยละ 72.5 และลำดับที่ 3 คือ คำถาม การใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access สามารถจัดบันทึกรายชื่อเบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์แอสเดรส โดยจัดเก็บแยกเป็นกลุ่มผู้รับได้และยังสามารถจัดส่งข้อความไปให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มพร้อมกันในครั้งเดียว มีผู้ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 65.2

สำหรับคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิดมากที่สุด 3 อันดับ อันดับแรกได้แก่ ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขและเปลี่ยนแปลงตารางการประชุมร่วมกับผู้ใช้งานคนอื่น เพื่อตรวจสอบวันเวลาที่ว่างของผู้นัดหมายได้จากการใช้งานในส่วน Contacts (ผู้ติดต่อ) มีผู้ตอบถูกเพียงร้อยละ 19.7 อันดับสองคือ ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อมูลบันทึกย่อแทนการใช้กระดาษโน้ตจริงได้ แต่ไม่สามารถ

บันทึกหรือเปิดอ่านซ้ำได้อีก มีผู้ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 32.0 และอันดับ 3 ได้แก่ คำถาม เมื่อผู้ใช้งานส่งข้อความไปยังผู้รับ ผู้ส่งสามารถทราบได้ว่าผู้รับเปิดอ่านข้อความนั้นหรือไม่ ซึ่งมีผู้ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 49.5

โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ต่อการใช้งาน ระบบเครือข่าย Outlook Web Access อยู่ในระดับ ปานกลาง

### **ตอนที่ 3 ทศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access โดยเห็นด้วยกับข้อความด้านบวกที่ว่า เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการทำงานประจำวันมากที่สุด รองลงมาคือ ช่วยทำให้เกิดความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารระหว่างหน่วยงานทำได้รวดเร็วมากขึ้น ขึ้น และ ช่วยให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารภายในระบบขององค์กร เช่น การรับ-ส่ง ข่าวสารระหว่างหน่วยงานมีมากขึ้น ตามลำดับ

โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้งาน ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

### **ตอนที่ 4 พฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กรเฉลี่ย 3.8 ครั้งต่อสัปดาห์ ครั้งละ 10-30 นาที โดยใช้งานในลักษณะด้านการนัดหมาย, การรับ-ส่งข้อความ/เอกสาร ตอบรับระหว่างสาขาหรือหน่วยงานอื่น มากที่สุด รองลงมาคือ รายงานผลประกอบการสาขา ประจำวัน/อาทิตย์/งวด/เดือน และไตรมาส โดยพบว่ากลุ่มเป้าหมายสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่

โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ต่อการใช้งาน ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรในระดับปานกลาง

### ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร เรื่องการพัฒนาความรู้ต่อการใช้ระบบมากที่สุด ร้อยละ 6.25 รองลงมาคือควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบ ในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูลในส่วนของเมลล์บ็อกซ์ ที่มีเนื้อที่ในการจัดเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เก็บน้อยเกินไป ร้อยละ 4.75 ลำดับที่ 3 คือ ควรปรับปรุงพัฒนาระบบให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น เพราะการทำงานผ่านระบบในปัจจุบันบางครั้งใช้เวลาอย่างมากในการรับ - ส่งเอกสารหรือข้อมูลต่าง ๆ ร้อยละ 4.00 ในขณะที่ไม่มีข้อเสนอแนะร้อยละ 81.25

### ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพระดับความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพระดับค่าเฉลี่ยความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร เท่ากับ 5.51 เป็นความรู้ในระดับปานกลางขึ้นไป

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพระดับทัศนคติ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ในเชิงบวก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพระดับทัศนคติ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ในเชิงบวก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพระดับความถี่ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรบ่อยครั้ง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพระดับความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ไม่บ่อยครั้ง เพราะค่าเฉลี่ยที่ได้ต่ำกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ การใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

สรุปผลการทดลองได้ดังนี้ คือ

4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

4.2 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

4.3 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

4.4 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

4.5 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานที่ทำต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

4.6 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

สรุปผลการทดลองได้ดังนี้

5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

5.2 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

5.3 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

5.4 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

5.5 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

5.6 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

สรุปผลการทดลองได้ดังนี้

6.1 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

6.2 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

6.3 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

6.4 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

6.5 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

6.6 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพในระดับปานกลาง

สมมติฐานการวิจัยที่ 8 ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพในระดับปานกลาง

สมมติฐานการวิจัยที่ 9 ทศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

จากตารางที่ 4.37 ทศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพในระดับปานกลาง

### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัยที่ได้ ผู้วิจัยมีข้อค้นพบที่น่าสนใจซึ่งจะนำมาอภิปรายโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-30 ปี จำนวนร้อยละ 40.0 มีช่วงอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน และปฏิบัติงานประจำสาขาปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้ สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างของชัยมงคล หล่อวิจิตร<sup>1</sup> จากงานศึกษาเรื่อง “การสื่อสารโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทค้าเคมีภัณฑ์สยาม” ปี 2543 โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของงานศึกษาดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่เคยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จากผลการวิจัย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่พบจากการศึกษาด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรที่กล่าวมารวมถึงผลการวิจัยครั้งนี้ จะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มี

<sup>1</sup>ชัยมงคล หล่อวิจิตร, “การสื่อสารโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : ศึกษาเฉพาะกรณีการสื่อสารภายในบริษัท ค้าเคมีภัณฑ์สยาม จำกัด,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 47.

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในช่วงวัยที่มีการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีได้ดี และเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

### **ความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ย 5.5 และจากการจัดกลุ่มตามระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ยังพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบถูกในเรื่องของ ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรที่ธนาคารกรุงเทพใช้อยู่ในปัจจุบัน ความรู้เกี่ยวกับระบบการรับ-ส่งข้อความทั่วไปผ่านระบบในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ เป็นเพราะการสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เมลล์กำลังเป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศไทย ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ เริ่มนำระบบการสื่อสารชนิดนี้เข้ามาใช้ในองค์กรมากขึ้น ด้วยคุณลักษณะที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และเสียค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก เพื่อรองรับกับสังคมยุคเทคโนโลยีระดับสูง ขณะที่คำถามในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการใช้งานในส่วนของการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงตารางการประชุมร่วมกับผู้ใช้งานคนอื่น เพื่อตรวจสอบวันเวลาที่ว่างของผู้นัดหมายได้ โดยกลุ่มเป้าหมายยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานในส่วนนี้ เป็นเพราะว่าการใช้งานในส่วนนี้ยังไม่แพร่หลาย และค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งานมากกว่าการใช้โทรศัพท์เพื่อการนัดหมายโดยตรง เหตุผลอีกประการก็คือ ทางธนาคารยังไม่มีเปิดอบรมการใช้งานระบบ Outlook Web Access ให้กับพนักงานโดยตรงอย่างทั่วถึง ทำให้กลุ่มเป้าหมายยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Outlook Web Access อย่างถูกต้อง

สิ่งที่พบนี้สามารถอธิบายตามแนวคิดของ Benjamin S. Bloom<sup>2</sup> ได้ว่า ความรู้จำเป็นต้องมีการรับรู้ เพราะถ้าปราศจากการรับรู้แล้ว บุคคลก็ไม่สามารถมีการเรียนรู้ได้ เมื่อกลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ การจัดการฝึกอบรมวิธีการใช้งานการสื่อสารผ่านระบบ Outlook Web Access อย่างถูกต้อง จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างยังขาดความรู้ในด้านการใช้งานในส่วนต่าง ๆ ของระบบ Outlook Web Access ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

<sup>2</sup>Benjamin S. Bloom, Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning (New York : McGraw-Hill, 1971), p. 272.

### **ทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารผ่านระบบ Outlook Web Access ในด้านการช่วยสนับสนุนการทำงานประจำวันมากที่สุด และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณีย์ สวัสดิ์ผล<sup>3</sup> จากการศึกษาเรื่อง “เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม” ปี 2541 พบว่ามีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้กับบุคลากรในด้านการงานเกือบทั้งหมดเพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งพบว่าพนักงานมีทัศนคติในทางบวกต่อการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการปฏิบัติงานเพราะช่วยให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่ามี ความรู้ความสามารถ อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดเวลาการทำงาน สร้างภาพลักษณ์และบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าการใช้ระบบ Outlook Web Access ยังช่วยในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานทำได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น การไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารภายในระบบขององค์กร เช่น การรับ-ส่ง ข่าวสารระหว่างหน่วยงานมีมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารองค์กรเชิงระบบกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้วยแนวคิดที่เกี่ยวกับการสื่อสารในระบบขององค์กรนี้ เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มีระบบ การที่จะ ประสานและทำให้ระบบหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานไปในทิศทางเดียวกันได้ ต้องอาศัยการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถติดต่อและประสานงานกับระบบหรือ หน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับและมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบ เครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ก็คือ ระบบการสื่อสารภายใน องค์กรของธนาคารกรุงเทพ ฯ ที่มีการพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องและทันสมัยทำให้กลุ่ม ตัวอย่างเกิดการมีทัศนคติที่ดีได้ง่าย ผลการศึกษาครั้งนี้ ยังชี้ให้เห็นว่าการใช้การสื่อสารภายใน องค์กรผ่านระบบ Outlook Web Access มีความสามารถ รวดเร็ว และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการใช้ การสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบ Outlook Web Access ที่สร้างความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และระหว่างระดับ

<sup>3</sup>นางลักษณีย์ สวัสดิ์ผล, “เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และ สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541), น. 104-107.

บริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารกรุงเทพเป็นไปได้อย่างง่ายดาย

### **พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ มีความถี่ในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร เฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้การสื่อสารผ่านระบบ Outlook Web Access เพียงครั้งละ 10-30 นาที นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ใช้งานในคุณลักษณะด้านการนัดหมาย รับ-ส่งข้อความ / เอกสารตอบกลับระหว่างสาขาหรือหน่วยงานอื่นมากที่สุด

จากผลการศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงเทพ มีการใช้ ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ตั้งแต่การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกันเอง หรือการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ตลอดจนผู้บริหารกับพนักงานก็ตาม เนื่องจากการติดต่อสื่อสารในองค์กรผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นระบบที่ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้สั้นลง และยังช่วยให้การสื่อสารในองค์กรมีความสมบูรณ์ เนื่องจากองค์กรเป็นที่รวมกลุ่มคนที่มีอยู่จำนวนมาก จำเป็นต้องอาศัยเรื่องการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรให้ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจตรงกันในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็น เรื่องนโยบายในการบริหารงาน แนวทางการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่จะใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารงานในสภาพการณ์ที่มีแข่งขันสูง และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอีกด้วย กล่าวคือ องค์กรธนาคารกรุงเทพเป็นองค์กรที่มีสภาพการแข่งขันสูง มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในการวางแผนการปฏิบัติการตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การที่จะงานขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จำเป็นต้องอาศัยช่องทางการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วเพียงพอที่จะทำให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีการไหลเวียนในระบบขององค์กรได้อย่างทั่วถึง การสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นวิธีการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมที่สุด และสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ยังสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารในองค์กร กล่าวคือ การทำงานในองค์กรจะต้องมีการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในหมู่สมาชิก อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ลักษณะการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของกลุ่มตัวอย่าง สอดคล้องกับงานเขียนของ กิติมา สุรสนธิ<sup>4</sup> ในเรื่องรูปแบบการสื่อสาร พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง โดยส่วนมากเป็นการสื่อสารแนวระนาบ คือมีการโต้ตอบแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร รับ-ส่ง ข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ประสานงาน ตลอดจนการแก้ไขปัญหา ระหว่างฝ่ายปฏิบัติการด้วยกัน ผลการวิจัยยังพบรูปแบบการสื่อสารในทิศทางแนวดิ่งระหว่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการกับฝ่ายบริหาร เช่น การสั่งงานของผู้บริหาร คำชี้แจงเกี่ยวกับการทำงาน นโยบายคำสั่งปฏิบัติการต่าง ๆ การรายงานผลประกอบการสาขาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มธุรส สุขพงษ์ไทย<sup>5</sup> จากการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คิวที พีซี เน็ตเวิร์ค จำกัด” ปี 2547 พบว่าลักษณะและรูปแบบของเครือข่ายการสื่อสารในองค์กร มีวิธีการสื่อสารในลักษณะของการสื่อสารจากบนลงล่าง และมีการนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาเพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงการแจ้งข่าวคราวความเคลื่อนไหวและเป้าหมายการทำงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังทำให้การรายงานและการตามงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งหมดนี้เป็นการสื่อสารที่ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารภายในองค์กรมีพฤติกรรมสื่อสารที่สามารถมีการตอบโต้กันและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อการรองรับพฤติกรรมสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ของพนักงานในองค์กรธนาคารกรุงเทพ

### **ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และลักษณะสายงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร มีเพียงตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งงานและสถานที่ทำงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย

<sup>4</sup>กิติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการศึกษา (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541), น. 27.

<sup>5</sup>มธุรส สุขพงษ์ไทย, “การสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท คิวที พีซี เน็ตเวิร์ค จำกัด,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. บทคัดย่อ.

Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร นั่นคือพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน หรือสถานที่ทำงานแตกต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบแตกต่างกัน

ผลการศึกษาด้านตำแหน่งงานพบว่า ตำแหน่งงานด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่การตลาด และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันแต่น้อยกว่า ตำแหน่งงานด้านเจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ตำแหน่งงานด้านเจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิตเป็นตำแหน่งงานที่มีการทำงานที่แตกต่างจากตำแหน่งงานด้านอื่น ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำที่สาขาปฏิบัติการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทั้งหมดจะปฏิบัติการอยู่ที่สายบัตรเครดิต ประจำสำนักงานใหญ่เพียงแห่งเดียว จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับกับหน่วยงานอื่น และสาขาปฏิบัติการทุกสาขาทั่วทั้งประเทศ อีกทั้งจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถทำงานระบบเครือข่าย Outlook Web Access ก็มีเพียงพอให้พนักงานทุกคนได้ใช้งาน ทำให้มีโอกาสในการเรียนรู้การใช้งานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ได้มากกว่าตำแหน่งงานในด้านอื่น ๆ

สำหรับผลการวิจัยในเรื่องสถานที่ทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติการในสาขาต่างจังหวัดมีค่าเฉลี่ยความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติการในกรุงเทพฯ เนื่องจากเดิมก่อนที่จะมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กรเข้ามาใช้ พนักงานที่ปฏิบัติการสาขาต่างจังหวัด อาจจะมีข้อจำกัดในการติดต่อสื่อสารประสานงานกับสาขาหรือสำนักงานใหญ่ในเขตกรุงเทพฯ ข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ รวมถึงสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารทางไกล เมื่อธนาคารกรุงเทพได้พัฒนานำระบบเทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัยเข้ามาใช้ สามารถลดข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารเดิมที่มีอยู่ให้หมดไป สอดคล้องกับการเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการสนับสนุนการทำงานเป็นกลุ่มนั้น ในบางครั้งก็ต้องขึ้นอยู่กับเวลา (Time) และสถานที่ (Place) ซึ่งเทคโนโลยีส่วนใหญ่ก็จะเกี่ยวข้องกับการเชื่อมต่อการส่งผ่านข้อมูลและข่าวสารระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ทั้งนี้ก็เนื่องจากการทำงานในองค์กรส่วนใหญ่มักเป็นการทำงานในลักษณะเป็นกลุ่ม ต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล และข่าวสารซึ่งกันและกัน<sup>6</sup> จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติการประจำสาขาต่างจังหวัด ให้ความสนใจที่จะเรียนรู้ ทำความเข้าใจต่อการใช้งานระบบ เครือข่าย Outlook Web Access เป็นอย่างมาก เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ช่วยลดข้อจำกัดด้านต่าง ๆ ในการสื่อสารจากเดิมในหลายด้าน อาจด้วย

<sup>6</sup>พนิดา พานิชกุล, เทคโนโลยีสารสนเทศ (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เคทีพี คอมพิวเตอร์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด, 2548), น. 217-218.

เหตุผลนี้เอง จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติการในสาขาต่างจังหวัดให้ความสำคัญที่จะศึกษาความรู้และวิธีการใช้งานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติการในกรุงเทพ

### **ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

จากการศึกษา พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ไม่มีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีเพียงตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน ลักษณะสายงาน และ สถานที่ทำงาน ที่มีผลต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์<sup>7</sup> ที่กล่าวไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะมีการแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ ซึ่งแต่ละคนจะมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแตกต่างกันออกไป และมีระดับมากน้อยต่างกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลของ เดอเฟลอร์<sup>8</sup> ที่กล่าวไว้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างทางด้านจิตวิทยาส่วนบุคคล เช่น ทัศนคติ ซึ่งความแตกต่างบางส่วนนี้มาจากความแตกต่างทางด้านร่างกาย แต่ส่วนใหญ่แล้วมาจากการเรียนรู้ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยในเรื่องสายงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสาขาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากกว่าผู้ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ การทำงานสายงานปฏิบัติการสาขาเป็นการทำงานที่เน้นการพบปะและให้บริการลูกค้า การบริการเรื่องข้อมูลต่าง ๆ ต้องมีความรวดเร็ว มีการอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะนโยบายการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ต้องรับทราบอย่างทันทั่วถึงเพื่อการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูลจะต้องมีความแม่นยำ การนำระบบเครือข่าย Outlook Web Access เข้ามาใช้ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการด้านการสื่อสารที่รวดเร็ว ทำให้การทำงานและการประสานงาน

<sup>7</sup>สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 8 (กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536), น. 190.

<sup>8</sup>Melvin L. Defleur, อ้างถึงใน พีระ จิระโสภณ, “ทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างสิ่งเร้า-การตอบสนอง” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร, หน่วยที่ 11 (นนทบุรี: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549), น. 645.

กับหน่วยงานต่าง ๆ ทำได้รวดเร็วมากขึ้น การให้บริการลูกค้าก็จะรวดเร็วขึ้นตามไปด้วย สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขา กลุ่มตัวอย่างในสายงานปฏิบัติการสาขาก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไปด้วย สอดคล้องกับพรพิมล วรุฒิพุทธพงศ์<sup>9</sup> ที่กล่าวว่า ทัศนคติของคนแต่ละคนซึ่งมีความแตกต่างกันนั้น เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์โดยได้รับอิทธิพลจากกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมและสิ่งรอบตัว เมื่อบุคคลมีประสบการณ์แตกต่างกันก็อาจจะส่งผลต่อทัศนคติให้แตกต่างกันออกไปด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับประมะ สตะเวทิน<sup>10</sup> ที่กล่าวไว้ว่า คนที่มีอาชีพต่างกัน มีลักษณะการทำงานต่างกัน มีแนวคิด มีอุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป

ผลการวิจัยเรื่องสถานที่ทำงาน พบว่า สถานที่ทำงานที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ที่แตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่ทำงานในต่างจังหวัดจะมีทัศนคติที่ดีต่อระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่ทำงานในเขตกรุงเทพ เนื่องจากเครือข่าย Outlook Web Access เป็นระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ได้รับการพัฒนา สามารถกำจัดข้อจำกัดในการติดต่อสื่อสารในเรื่องของระยะทางและเวลา รวมถึงค่าใช้จ่ายในการสื่อสารของสาขาปฏิบัติการที่อยู่ในต่างจังหวัดสามารถอำนวยความสะดวกในเรื่องการสื่อสารได้มากขึ้น ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างในสาขาปฏิบัติงานในต่างจังหวัดสามารถติดต่อสื่อสารกับสาขาหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงสำนักงานใหญ่ที่อยู่ในเขตกรุงเทพได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น ลดความยุ่งยากในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจึงมีทัศนคติที่ดีเกิดขึ้นต่อการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access

### **ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

จากการศึกษา พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ลักษณะสายงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีเพียงตัวแปร

<sup>9</sup>พรพิมล วรุฒิพุทธพงศ์, "ทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติ," ใน จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย (เชียงใหม่: โครงการตำรามนุษยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2528), น. 81.

<sup>10</sup>ประมะ สตะเวทิน, การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์, 2539), น. 107.

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ อายุงาน และสถานที่ทำงาน ที่มีผลต่อการใช้ระบบ เครือข่าย Outlook Web Access

ผลการศึกษาด้านอายุ และอายุงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี จะมีความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก และยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานมากกว่า 25-30 ปี จะมีความถี่ในการใช้งาน เครือข่าย Outlook Web Access ต่ำที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุหรืออายุการทำงานน้อย เป็นวัยที่สามารถปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีได้ดี การยอมรับหรือนำเอาระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไปใช้งาน เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ต่างจากกลุ่มที่อายุมากและมีอายุการทำงานมานาน จะมีความเคยชินในการทำงานหรือการสื่อสารผ่านระบบเดิมมากกว่า การเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ นั้นจะ เป็นไปได้ยากมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุน้อย

ผลการศึกษาเรื่อง สถานที่ทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติการสาขาต่างจังหวัดมีความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ว่า ระบบเครือข่าย Outlook Web Access สามารถแก้ไขปัญหาและ จัดการกับข้อจำกัดในด้านเวลาและสถานที่ได้มากกว่าการสื่อสารด้วยระบบอื่นของทางธนาคาร กรุงเทพมหานคร ฯ ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างสาขากับหน่วยงาน สำนักงานใหญ่ ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารโดยตรง สามารถรับนโยบายการปฏิบัติงาน ได้พร้อมกับสาขาหรือหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้การบริการลูกค้าเป็นไปได้รวดเร็ว มากขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างน่าพึงพอใจ เมื่อกลุ่มตัวอย่างได้สังเกตเห็น ผลประโยชน์และประสิทธิภาพของการสื่อสารผ่านระบบ เครือข่าย Outlook Web Access ที่ เกิดขึ้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างหันมาสนใจและมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เครือข่าย Outlook Web Access โดยตรง

### **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ต่อทัศนคติการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

จากการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบ Outlook Web Access ของกลุ่ม ตัวอย่าง กับทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพิ่มมากขึ้น จะมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพิ่มมาก

ขึ้นด้วย จากผลการศึกษาในหัวข้อนี้สอดคล้องกับแนวคิดในกระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าว<sup>11</sup> ซึ่งเชื่อว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมจะมีลักษณะเป็นเส้นตรง นั่นคือ ความรู้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และจะส่งผลไปยังการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ในที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องของทัศนคติ กล่าวคือ ทัศนคติเป็นผลพวงจากการเรียนรู้ และการได้รับสิ่งต่าง ๆ ผ่านประสบการณ์ตรงหรือผ่านกระบวนการทางสังคม ก่อให้เกิดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งนั้น

การนำเอาระบบเครือข่าย Outlook Web Access เข้ามาใช้ในองค์การธนาคารกรุงเทพ ฯ แทนระบบ Lotus Note ซึ่งเป็นระบบที่กลุ่มเป้าหมายคุ้นเคยและใช้มานานแล้ว ระบบเครือข่าย Outlook Web Access จัดว่าเป็นสิ่งใหม่หรือนวัตกรรมใหม่สำหรับกลุ่มเป้าหมาย การฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง เช่น การให้การฝึกอบรมวิธีการใช้งาน การสาธิตวิธีการใช้ การทดลองการใช้งาน และการเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานผ่านระบบ Outlook Web Access อย่างถูกต้อง เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น โดยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้งานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access จะมีผลกับทัศนคติต่อการใช้งานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access โดยตรง

นอกจากนี้แล้วยังมีปัจจัยด้านความก้าวหน้าทางการสื่อสารและเครื่องมือการสื่อสารใหม่ ๆ ระบบสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มนุษย์สามารถที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว แม้กระทั่งเครื่องมือการสื่อสารภายในองค์การก็ยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลได้รับข้อมูลและข่าวสารได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมมากขึ้น ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้มีผลต่อการสร้างและเปลี่ยนความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของบุคคลได้อีกทางหนึ่ง

### ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

จากการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access กับพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่าย

<sup>11</sup> อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), น. 42.

Outlook Web Access เพิ่มขึ้น จะมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access บ่อยขึ้นด้วย

ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเทคโนโลยีใหม่สำหรับองค์การธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด เมื่อมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กร การปฏิวัติเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้องค์การมีเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อการสื่อสารที่รวดเร็ว สอดคล้องกับ เมตตา กฤตวิทย์<sup>12</sup> ที่ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีและการสื่อสารในองค์กรว่า เมื่อนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกทางการสื่อสารมาใช้ในองค์กร จะทำให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง (High Tech communication) โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ กับการสื่อสารพื้นฐานของมนุษย์ (Human communication) หรือของบุคลากรในองค์กรมีความแตกต่างกัน เมื่อธนาคารกรุงเทพ ฯ นำระบบเครือข่าย Outlook Web Access เข้ามาใช้เพื่อการสื่อสารในองค์กร ทำให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถสนับสนุนการทำงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ฉะนั้นหากบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจที่ดี จะสามารถนำเอาความรู้เหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ได้อย่างถูกต้อง

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับ K A P กล่าวคือ เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความรู้มากเพียงพอ ก็จะสามารถนำเอาความรู้เหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ เป็นความสามารถในการนำสาระสำคัญต่าง ๆ ไปใช้ในสถานการณ์จริง หรือกล่าวได้ว่าสามารถนำความคิดที่เป็นรูปธรรมไปปฏิบัติจริงได้ เป็นการให้ความรู้เพื่อเกิดพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ได้อย่างถูกต้องและเต็มศักยภาพตามเทคโนโลยีที่มีอยู่ เพื่อที่องค์กรจะสามารถลดขั้นตอนและลดเวลาในการปฏิบัติงานลงได้ รวมถึงที่สำคัญสามารถช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากการสื่อสารจากระบบลงได้ ทำให้การสื่อสารในองค์กรเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น

ผลการวิจัยยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access ต่ำกว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือมีความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access ต่ำกว่า 4 ครั้ง / สัปดาห์ โดยมีความถี่เพียงแค่ 3.8 ครั้ง / สัปดาห์ ซึ่งหากกลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในเรื่องข้อจำกัดหลาย ๆ ด้านในการใช้งานระบบเครือข่าย

<sup>12</sup>เมตตา กฤตวิทย์, "เทคโนโลยีและการสื่อสารในองค์กร," วารสารนิเทศศาสตร์

Outlook Web Access ของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะด้านการสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access อย่างถูกต้อง และให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ให้มากขึ้น การสนับสนุนจากองค์กรเหล่านี้จะทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และจะช่วยให้มีการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย

### **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

จากผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access กับพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access จะมีความถี่ในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากตามด้วย

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องพฤติกรรมของ อรรถพร ปิลาพันธ์โหวาท กล่าวคือ<sup>13</sup> พฤติกรรมใด ๆ ของคนส่วนใหญ่มักเกิดจากทัศนคติของบุคคลนั้น ทัศนคติจึงเหมือนกับเครื่องควบคุมการกระทำของบุคคล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร ว่าพฤติกรรม<sup>14</sup> คือ การกระทำส่วนใหญ่ที่แสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน เนื่องมาจากบุคคลมีความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกัน ซึ่งเกิดจากการสังสมประสบการณ์ที่แตกต่างกัน อันจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของกลุ่มตัวอย่าง ยังมีความถี่ในการใช้ไม่บ่อยมากนัก น้อยครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังมีความเคยชินกับระบบการสื่อสารเก่าอยู่ไม่ยอมเรียนรู้กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40-60 ปี มีพฤติกรรมการใช้น้อยครั้งมาก โดยคิดว่าการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access ยังไม่มีความจำเป็นมากนัก ส่วนหนึ่งเนื่องจากยังไม่เคยลองปฏิบัติจึงคิดว่ามีความยุ่งยากในการใช้งาน ประกอบกับทางธนาคารกรุงเทพ ฯเอง ขาดการสอนงานในระบบเครือข่าย

<sup>13</sup> อรรถพร ปิลาพันธ์โหวาท, การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ, น. 39.

<sup>14</sup> สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร, การสื่อสารกับสังคม (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์

Outlook Web Access ที่เพียงพอ มีเพียงแค่นั่งสือคู่มือการใช้ที่ส่งมาให้แต่ละสาขาโดยให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง ฝ่ายงานที่สนับสนุนมีกำลังคนน้อยไม่สามารถรองรับการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ได้เพียงพอ และทันท่วงที จึงอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเทคโนโลยีการสื่อสารระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความซับซ้อนในการใช้งาน และเข้าใจยากจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างบางคนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างโดยตรง

ดังนั้นผู้บริหารขององค์การธนาคารกรุงเทพ ต้องหันมาให้ความสำคัญในเรื่องนี้เพิ่มมากขึ้น สนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ดีพอ จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติต่อระบบเครือข่าย Outlook Web Access ที่ดีขึ้น โดยสามารถไขข้อข้องใจและข้อสงสัยในการใช้งาน เป็นการส่งเสริมให้กลุ่มตัวอย่างเพิ่มพฤติกรรมการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access ให้มีความถี่มากขึ้นและประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นการลดข้อผิดพลาดและปัญหาที่เกิดจากการใช้งานได้อีกทางหนึ่ง

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยสามารถจำแนกได้ออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ ข้อเสนอแนะเพื่อองค์การ และข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเพื่อองค์การ

ข้อเสนอแนะเพื่อองค์การนี้ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการมุ่งสร้างความรู้ของพนักงาน กระตุ้นพฤติกรรมของพนักงาน และการสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงาน ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์การ อีกทั้ง มุ่งเน้นให้องค์การเล็งเห็นความสำคัญของปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อสื่อสารภายในองค์การด้วย โดยสรุปได้ดังนี้

1. ทางธนาคารควรให้ความสำคัญ ควรมีการจัดกิจกรรมด้านส่งเสริมความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารภายในองค์การ ให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง เนื่องจากพนักงานที่มีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access สูง จะมีทัศนคติ และพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access สูงตามไปด้วย ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

2. ทางธนาคารควรมีการพัฒนาระบบเครือข่าย Outlook Web Access ให้มีศักยภาพในการใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งในด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และได้รับข่าวสารข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจน

3. ทางธนาคารควรมีการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ให้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานมีการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access เฉลี่ยเพียงแค่ 3.8 ครั้ง / สัปดาห์ ในขณะที่เทคโนโลยีการสื่อสารนั้นมีแนวโน้มที่จะเป็นสื่อที่มีความสำคัญยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ต่อการสื่อสารภายในองค์กรในอนาคต

4. ทางธนาคารควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access ในหน่วยงานและสาขา ให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานในการใช้งาน เพราะปัจจุบันมีเพียงสาขาละ 1-2 เครื่องเท่านั้น ยังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

### **ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต**

1. นอกเหนือจากการสื่อสารในองค์กรผ่านระบบเครือข่ายการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของธนาคารกรุงเทพ ยังมีการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประเภทอื่น ๆ ที่พนักงานในการเปิดรับข่าวสารและติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ดังนั้น การทำวิจัยในเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมต่อการใช้สื่อประเภทอื่น เช่น Intranet Bulletin Board Web Blog E-newsletter Lotus Note หรือกระดานข่าว/ปฏิทินข่าว เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กร และนำผลวิจัยที่ได้มาทำการเปรียบเทียบกับผลวิจัยที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้เห็นถึงระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานในการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรได้ชัดเจนขึ้น

2. ควรมีการสนับสนุนให้มีการทำวิจัยในองค์กรเพื่อให้ทราบความต้องการของพนักงาน ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อการวางแผนการปรับปรุงระบบงาน และนำเสนอความต้องการแก่ผู้บริหารต่อไป