

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา เป็นพนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวนพนักงาน 554 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 ได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) จำนวน 5 ข้อ

2.2 พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร จำนวน 5 ข้อ

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อสื่อสารสื่อสารภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการนำเสนอ ด้านการบริการ ด้านประโยชน์ และด้านการใช้งานและความสามารถ จำนวน 20 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1- 15 พฤษภาคม 2551 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 226 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสาร โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารโดยใช้ ไค-สแควร์ (χ^2)

4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test

4.5 เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กร จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Tukey (Tukey's HSD test)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและบริการ ลูกค้ายกรหลวงที่ 3.1 สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.16 อายุ 41 ปี – 50 ปี ร้อยละ 47.35 รองลงมา 30 ปี – 40 ปี ร้อยละ 22.12 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.83 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 26.11 ตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 76.99 รองลงมาหัวหน้า

งาน ร้อยละ 18.14 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปี – 30 ปี ร้อยละ 40.26 รองลงมา 10 ปี – 20 ปี ร้อยละ 38.94

2. พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร

พนักงานมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร สรุปได้ดังนี้

1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตหรือไม่ พนักงานส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 91.15 และไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 8.85

2. จำนวนครั้งที่ท่านเข้าไปใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่อวัน พนักงานส่วนใหญ่ใช้งานน้อยกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 46.02 รองลงมาใช้งาน 3 – 5 ครั้ง ร้อยละ 29.65

3. ระยะเวลาในการใช้งานในแต่ละครั้ง พนักงานส่วนใหญ่ใช้งานต่ำกว่า 30 นาที ร้อยละ 46.46 รองลงมาใช้งาน 30 – 60 นาที ร้อยละ 39.38

4. ช่วงเวลาใดที่ท่านเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างทำงาน ร้อยละ 50.89 รองลงมาช่วงพักกลางวัน ร้อยละ 23.89

5. ท่านใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทเพื่อประโยชน์ทางด้านใดมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 45.13 รองลงมาใช้เพื่อรับข่าวสาร ร้อยละ 40.71

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการนำเสนอ

พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.70$) ทุกรายการ คือ

1. สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกในการสืบค้นข้อมูล
2. ข้อมูลที่นำเสนอมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
3. รูปแบบ และเทคนิคที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย ดึงดูดใจให้เข้าไปใช้งาน

4. การเชื่อมโยง (link) ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

5. ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจแต่ละหน้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงานระดับหัวหน้า และผู้บริหาร ระยะเวลาปฏิบัติงาน น้อยกว่า 10 ปี และ 30 ปีขึ้นไป

ด้านการบริการ

พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) จำนวน 1 รายการ คือ การเรียกดูสืบค้นข้อมูลในองค์กร ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงาน เพศชายและเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป ทุกระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน น้อยกว่า 10 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงาน 10- 20 ปี และ ระยะเวลาปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี

ด้านประโยชน์

พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67-3.85$) ทุกรายการ คือ

1. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานการใช้กระดาษลดน้อยลง และติดต่อสื่อสารได้มากขึ้น
 2. เป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูล ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 3. เกิดทักษะในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
 4. ช่วยในการประสานงานให้ดียิ่งขึ้นและเพิ่ม ความรวดเร็วในการทำงาน
 5. ข้อมูลที่ได้รับจากระบบอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานสำเร็จไปได้ด้วยดี
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชายและเพศหญิงทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกระดับตำแหน่งงาน และทุกระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านการใช้งานและความสามารถ

พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97-3.27$) ทุกรายการ คือ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ไม่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพต่ำ
2. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ เช่น สแกนเนอร์เครื่องพริ้นเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
3. ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการซ่อมและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีน้อย
4. สามารถสอนระบบอินทราเน็ตให้กับเพื่อนร่วมงานได้
5. ระบบอินทราเน็ตขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้บ่อย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชายและเพศหญิง อายุ 30 ปี- 40 ปี อายุ 41 ปี -50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ทุกระดับการศึกษา ทุกระดับตำแหน่งงาน และทุกระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบ อินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวม ของพนักงาน จำแนกตาม อายุ และตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การเรียกดูสืบค้นข้อมูลในองค์กร
2. การประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ
3. การฝึกอบรม

ด้านการใช้งานและความสามารถ พนักงานที่มีอายุต่างกันและระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ระบบอินทราเน็ตขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้บ่อย

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สามารถสอนระบบอินทราเน็ตให้กับเพื่อนร่วมงานได้

5. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า

1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตหรือไม่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสาร ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.16 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.83 ระดับตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 76.99

พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสาร พนักงานมีความรู้ในการใช้ระบบอินทราเน็ต ร้อยละ 91.15 จำนวนครั้งที่เข้าไปใช้งานต่อวัน น้อยกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 46.02 ระยะเวลาในการใช้งาน ต่ำกว่า 30 นาที ร้อยละ 46.46 ช่วงเวลาที่เข้าใช้งาน ใช้ระหว่างทำงาน ร้อยละ 50.89 ใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อประโยชน์ทางใด ใช้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 45.13

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านการนำเสนอ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และด้านประโยชน์ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$)

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประทีป ศิรธนาสวัสดิ์ (2549) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของกลุ่มบริษัท จัสมิน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ

พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งาน ระดับใช้บ่อยครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้งาน ใช้ในระหว่างเวลางาน ใช้งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์บนโต๊ะทำงานของตนเอง

3. ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพของระบบอินทราเน็ต ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต และด้านบริการต่าง ๆ ในระบบอินทราเน็ตอยู่ในระดับดี

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสนีย์ เขตสกุล (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความรู้ความเข้าใจและประโยชน์ ที่

ได้รับจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ใช้บริการหน้าข่าวอมสินวันละหลายครั้ง

จากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นไปตามคุณลักษณะและคุณภาพของระบบอินเทอร์เน็ตที่ช่วยในการติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ทำให้การบริหารจัดการในองค์กร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก อินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง

4. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายการระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง และมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายการความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประทีป ศิรธนาสวัสดิ์ (2549) ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสาขาวิชาชีพในการทำงาน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วสันต์ รติทวีทรัพย์ (2548) ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรของ บริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 40.90 ระดับตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป ร้อยละ 47.90

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยนเทคโนโลยี มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากข้อค้นพบดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ซึ่งทำงานอยู่ใน office ดังนั้นการที่องค์กรใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร ผู้บริหารควรพิจารณาความรู้ความสามารถในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร รวมถึงการเพิ่มบริการ โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ติดตามแก้ไขปัญหา รวมทั้งคุณภาพของอุปกรณ์ให้พนักงานสามารถใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและบริการ

ลูกค้านครหลวงที่ 3.1 ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการนำเสนอ ควรมีการพัฒนารูปแบบในการนำเสนอที่ใช้แสดงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และสามารถใช้งานได้ง่าย

2. ด้านการบริการ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบควรนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานเข้าในระบบ และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานเข้าไปใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ต และเพื่อให้พนักงานได้เข้าไปสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง นโยบายในการบริหาร ระเบียบคำสั่ง ข้อบังคับ ประกาศ ข่าวสาร และติดตามเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพนักงานจะได้ทราบหลักสูตรต่าง ๆ ที่เปิดและสามารถสมัครเข้ารับการอบรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์สำหรับพนักงาน

3. ด้านประโยชน์ พนักงานสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง โดยการฝึกฝนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบงานที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสร้างจิตสำนึกให้พนักงานช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรให้มากขึ้น โดยการเปลี่ยนมาใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานแทน

4. ด้านการใช้งานและความสามารถ ควรมีการสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละหน่วยงานและจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอกับปริมาณของงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ประจำแต่ละส่วนงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมและความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน
2. ควรศึกษาถึงการใช้ระบบงานภายในขององค์กร ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต