

## บทที่ 5

### บทสรุปผลการศึกษา

การศึกษา การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

5.1.2 เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ประกอบในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

#### 5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 ประชากร (population) คือ พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติทุกตำแหน่ง จำนวน 761 คน ณ ปีงบประมาณ 2554

5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (sample group) คือ กลุ่มสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติทุกตำแหน่ง ทุกสำนักฯ ซึ่งถูกสุ่มมาจำนวน 256 คน โดยใช้ตารางของเกรซีและ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 607- 610 อ้างถึงใน สุจิตรา หังสพฤกษ์, 2545: 162) และมีขั้นตอนการ สุ่มตัวอย่างดังนี้

5.2.2.1 แบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิ (stratified sampling) ทั้งนี้เนื่องจากประชากร ประกอบด้วยฝ่ายงานต่างๆ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีงานและหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน สำหรับ จำนวนประชากรของแต่ละชั้นภูมิหรือฝ่ายงานต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 256 คน

#### 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

5.3.1 แบบสอบถามเพื่อให้พนักงานทุกคนเป็นตัวอย่างตอบคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งมี ด้วยกัน 2 ส่วน คือ

5.3.1.1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตัวอย่างเช่น เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน (กทข.) ความถี่ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

5.3.1.2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวม เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านเนื้อหาหรือสารสนเทศที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านรูปแบบการนำเสนอของเว็บเพจ

## 5.4 สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.1 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.9 อายุเฉลี่ย 31 – 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.7 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ระดับปริญญาโท 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการจัดการฯ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และสาขาวิชารัฐศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และผู้ไม่ตอบจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 เป็นพนักงานปฏิบัติการระดับสูง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 พนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ระหว่าง 3 – 5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

5.4.1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 97.6 และไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 เคยใช้งานระบบสารสนเทศหรือบริการของสำนักงาน กทข. จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 98.0 และไม่เคยเข้าไปใช้งานฯ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

5.4.1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 ระหว่าง 1 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และระหว่าง 4 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

5.4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

5.4.2.1 พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานอินทราเน็ตภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้R ในการเข้าถึงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.41$ ) รองลงมาคือระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.28$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตเกิดการขัดข้องบ่อย เห็นด้วยระดับน้อย ( $\bar{X}=1.73$ )

5.4.2.2 พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเนื้อหาในอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง เห็นด้วยอยู่ในระดับมากR มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.84$ ) รองลงมาคือเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.66$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการR เห็นด้วยระดับมาก ( $\bar{X}=3.52$ )

5.4.2.3 พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านรูปแบบการนำเสนอในอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.88$ ) รองลงมาคือความเหมาะสมของการนำเสนอเว็บเพจแต่ละหน้า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.61$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดรูปแบบเว็บเพจแต่ละหน้ามีความสม่ำเสมอหรือมีรูปแบบเดียวกัน เห็นด้วยระดับมาก ( $\bar{X}=3.43$ )

5.4.2.4 พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการจัดหมวดหมู่รายการเมนูหลัก (main menu) มีความเหมาะสม เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.04$ ) รองลงมาคือรูปแบบการนำเสนอมีความสวยงามและอ่านง่าย เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ รูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ เห็นด้วยระดับมาก ( $\bar{X}=3.34$ )

5.4.2.5 พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับโฮมเพจ (หน้าแรก) ในส่วนขององค์ประกอบของระบบสารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการส่งสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อสื่อสาร และช่วยให้องค์กรสามารถเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบเครือข่าย (Network) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.20$ ) รองลงมาคือมีข้อเท็จจริงต่างๆ ภายในองค์กร และในบริบทขององค์กรครบถ้วน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.05$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีวิธีการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศ เช่น



การจัดหมวดหมู่ การเรียงลำดับ การแจแนบ การทำตารางแจแนบข้อมูลตัวเลข เห็นด้วยระดับมาก ( $\bar{X}=3.13$ )

5.4.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มรายการในเมนูหลัก คือ main menu สำนักต่างๆ Dropdown list รายสำนัก กิจกรรมของผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ของพนักงาน กิจกรรมของสมาคมพนักงาน นโยบายใหม่ๆ ช่องค้นหาข้อมูล เรื่องเด่น/ข่าวของ กสทช. และสิทธิสวัสดิการเป็นรายบุคคลในปีนั้นๆ ข้อมูลจาก Regulator ต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 0.4

5.4.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการตัดรายการในเมนูหลักคือ NTC yellow page อ่านประกาศ คำสั่งต่างๆ Banner ที่หมดอายุแล้ว เช่น รายงานประจำปี และระบบข้อมูลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 0.4

5.4.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เมนูหลักมากที่สุดคือ NTC mail ,NTC yellow page คิดเป็นร้อยละ 13.39 รองลงมาคือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.84 และกฎหมายโทรคมนาคม , ข่าวองค์กร กฎระเบียบ กฎหมาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.66

5.4.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเมนูหลักที่ใช้งานยากคือ กฎหมายโทรคมนาคม มาตรฐานโทรคมนาคม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.27 รองลงมาคือ เว็บบอร์ด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และ Mail จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.51

## 5.5 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาวิเคราะห์และอภิปรายได้ดังนี้

5.5.1 พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานอินทราเน็ตภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตเกิดการขัดข้องบ่อย เห็นด้วยระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนัตรา ใ้หิวพริบ (2542) และอุระมณี ธรรมสระ (2543) อาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น เวลาในขณะนั้น มีการเข้าใช้เครือข่ายอินทราเน็ตเป็นจำนวนมาก หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้เองประมวลผลช้า เป็นต้น อย่างไรก็ตามก็จำเป็นต้องแก้ปัญหาให้ตรงกับต้นเหตุ 2) ควรมีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้การค้นหาข้อมูลสะดวกและรวดเร็วขึ้น 3) ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ เพื่อใช้ในการเข้าถึงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต 4) ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง ควรปรับปรุงทั้งในด้านการใช้

ถ้อยคำ และการจัดหมวดหมู่ ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับ นवलพรรณ มั่งคั่ง (2549) ศึกษาการประเมินการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลางซึ่งแยกออกเป็น ประโยชน์ที่ได้ในการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในส่วนการช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน การมีเครื่องมือในการช่วยค้นหาข้อมูลได้ง่าย ความง่ายในการใช้งาน ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ และความเร็วในการแสดงผลข้อมูลของเว็บเพจแต่ละหน้าอยู่ในระดับปานกลาง

5.5.2 พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ เห็นด้วยระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุระมณี ธรรมสระ (2543) โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญและหมั่นปรับปรุงเนื้อหาอยู่เสมอ และยังสอดคล้องกับนवलพรรณ มั่งคั่ง (2549) ศึกษาการประเมินการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าความคิดเห็นโดยรวมในด้านเนื้อหาของระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแยกออกเป็น ความถูกต้องของข้อมูล ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง อยู่ในระดับมาก ส่วนความเหมาะสมในการจัดหมวดหมู่ข้อมูล ความเหมาะสมของกรเรียงลำดับหัวข้อเรื่อง ข้อมูลที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ ความสมบูรณ์ของข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งาน ข้อมูลที่ค้นหาได้มีความกระชับ ได้ใจความ ข้อมูลเป็นปัจจุบันต่อการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง

5.5.3 พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านรูปแบบการนำเสนอในอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือความเหมาะสมของการนำเสนอเว็บเพจแต่ละหน้า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดรูปแบบเว็บเพจแต่ละหน้ามีความสม่ำเสมอหรือมีรูปแบบเดียวกัน เห็นด้วยระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนवलพรรณ มั่งคั่ง (2549) ศึกษาการประเมินการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าความคิดเห็นโดยรวมในด้านรูปแบบการนำเสนอ ของระบบสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า ความเหมาะสมของขนาด

และรูปแบบตัวอักษรที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า ความเหมาะสมในการใช้ภาษาในเชิงการสื่อความหมาย ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า ความเหมาะสมของการใช้ภาพประกอบในเว็บเพจแต่ละหน้า ความน่าสนใจของการนำเสนอเว็บเพจในแต่ละหน้า

## 5.6 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.6.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานได้เห็นคุณค่าของการนำระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ และทำให้การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นไปอย่างคุ้มค่า

5.6.2 เนื่องจากมีแนวโน้มการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานสูงขึ้น จึงควรใช้ระบบดังกล่าวในการทำงานเพื่อช่วยลดขั้นตอนต่างๆ และเป็นการพัฒนาพนักงานให้เข้าสู่ความเป็นสากล พนักงานสามารถค้นข้อมูลสารสนเทศและความรู้ได้จากระบบดังกล่าว ทั้งนี้ควรได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการสนับสนุนให้พนักงานใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5.6.3 สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ พบว่าต้องการเพิ่มรายการในเมนูหลัก คือ main menu สำนักต่างๆ Dropdown list รายสำนักกิจกรรมของผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ของพนักงาน กิจกรรมของสมาคมพนักงาน นโยบายใหม่ๆ ช่องค้นหาข้อมูล เรื่องเด่น/ข่าวของ สทช. และสิทธิสวัสดิการเป็นรายบุคคลในปีนั้นๆ ข้อมูลจาก regulator ต่างประเทศ รายการในเมนูหลักที่ต้องการให้ตัด คือ NTC yellow page อ่านประกาศ คำสั่งต่างๆ Banner ที่หมดอายุแล้ว เช่น รายงานประจำปี และระบบข้อมูลการปฏิบัติงาน และเมนูหลักที่ใช้มากที่สุดคือ NTC mail ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ และกฎหมายโทรคมนาคม ข่าวองค์กร กฎระเบียบ กฎหมาย เมนูหลักที่ใช้งานยากคือ กฎหมายโทรคมนาคม มาตรฐานโทรคมนาคม เว็บบอร์ด และ Mail

## 5.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.7.1 ควรทำวิจัยกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับพนักงาน และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.7.2 ควรทำวิจัยอย่างละเอียดเกี่ยวกับการให้ความรู้แก่พนักงานในการใช้งานระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ และสามารถใช้งานระบบสารสนเทศบนเครือข่ายได้อย่างทั่วถึง