

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรม การใช้งาน โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตของบุคลากรกระทรวงการต่างประเทศ (2) ศึกษา ประโยชน์ที่บุคลากรกระทรวงการต่างประเทศได้รับ จากการใช้งานโปรแกรม สนทนา ทางอินเทอร์เน็ต และ (3) ศึกษาการสนับสนุนของกระทรวงการต่างประเทศ ในการใช้ โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ต การวิจัยใช้วิธีการศึกษาจากข้อมูลเอกสารของ กระทรวงการต่างประเทศ การสังเกต และการสัมภาษณ์จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน โดยใช้กรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ทฤษฎี ความแตกต่างระหว่างบุคคล ทฤษฎีกระบวนการเลือกเปิดรับข่าวสาร ทฤษฎีการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกระทรวงการต่างประเทศใช้โปรแกรมสนทนาทาง อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการทำงาน อาทิเช่น ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับติดต่อประสานงานล่วงหน้าระหว่างบุคลากรภายในองค์กรทั้งที่

อยู่ภายในและต่างประเทศ ผู้วิจัยพบว่า โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของบุคลากรเพื่อการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และ (2) เพื่อการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยจะใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตตามความต้องการของตน โดยขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความสนใจ ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับวัฒนธรรมในการทำงานของกระทรวงการต่างประเทศที่มีนโยบายในการสนับสนุน ส่งเสริม เทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ผู้วิจัยพบว่า ประโยชน์ที่บุคลากรกระทรวงการต่างประเทศได้รับจากการใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตคือ (1) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตในด้านการทำงาน โดยใช้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสื่อสารประสานงานล่วงหน้าเพื่อย่นระยะทางและระยะเวลาในการทำงาน ทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ได้อีกทางหนึ่ง (2) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตสามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและเพื่อนร่วมงานที่ประจำการในต่างประเทศ

นอกจากนี้ การสนับสนุนของกระทรวงการต่างประเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรกระทรวงการต่างประเทศใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากการสนับสนุนทางด้านนโยบายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรทั้งในส่วนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศไปจนถึงแนวคิดของผู้บริหารในการนำโปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

This quantitative research investigation was conducted on qualitative basis with the aim of studying (1) ways that the personnel in the Ministry of Foreign Affairs use the instant messaging program, (2) the benefits gained from the use of the instant messaging program, and (3) the support of the Ministry of Foreign Affairs to use the instant messaging program. This research is based on the study of documents of the Ministry of Foreign Affairs, observation, and interview with 21 people of the sample group. The data obtained was subsequently analyzed by using the concept of computer-mediated communication, individual differences theory, media exposure theory, uses and gratification theory, and the concept of information technology as the conceptual and theoretical frameworks.

The research found that the personnel of the Ministry of Foreign Affairs use the instant messaging program for following purposes. Firstly, for the benefit of advance and prompt coordination with the personnel both within the Ministry of Foreign Affairs and abroad, particularly in situations requiring urgent decisions to be made that must be supported by the quick flow of effective information, with the purpose of distributing and obtaining new information for the nation's benefit. Secondary, for fast interpersonal communication. The use of the instant messaging program mainly depends on the needs, attitudes, interests, and benefits of the users, whose behavior is consistent with the working culture of the Ministry of Foreign Affairs, which has the policy to encourage and enhance the adoption of information technology in order to accelerate the effectiveness of the Ministry work.