

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกองค์กร ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสารระหว่างพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ที่องค์กรต้องการนำเสนอและสามารถแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูลและข่าวสารนั้น ซึ่งจะเป็นพลังผลักดันให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และมีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้บริหารองค์กรต่างให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร เพราะการสื่อสารจะเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ระบบอินเทอร์เน็ต จึงเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานภายในองค์กร เพื่อจัดระบบข้อมูลข่าวสารและลดขั้นตอนการทำงานที่ต้องส่งไปยังหลายหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การส่งจดหมายเวียน ประกาศ ส่งเอกสาร เป็นต้น รวมทั้งสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้งานในการบริหารและการดำเนินการภายในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุทำให้ผู้บริหารองค์กรนำศักยภาพของระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมโยงประยุกต์ใช้เฉพาะภายในองค์กร มาใช้ในองค์กรของตนเพื่อให้เกิดการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังพนักงานได้พร้อมกันในระยะเวลาเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
2. เพื่อเผยแพร่เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่พนักงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน
3. เพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีของพนักงาน ส่งผลให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อินเทอร์เน็ต คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่นำเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ โดยสื่อสารกันผ่านระบบแลน (Local Area Network: LAN) ซึ่งเป็นเครือข่ายที่อุปกรณ์ทั้งหมดเชื่อมโยงถึงกัน (วาสนา สุขกระสานตี, 2541, น. 7-19) เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ

ต่อสื่อสารภายในองค์กรและการเข้าถึงสารสนเทศในระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบปิดที่ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกองค์กรเข้ามาใช้งานได้ เพราะมีระบบป้องกันความปลอดภัย ตรวจสอบและไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกองค์กรผ่านเข้ามาในระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรได้

ผู้บริหารองค์กรได้นำองค์ประกอบที่สำคัญของอินเทอร์เน็ตมาใช้ เพื่อช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องให้แก่บุคลากรในองค์กรได้รับทราบ คือ การนำระบบเวิลด์ ไรด์ เว็บ (World Wide Web : www) หรือเว็บไซต์ (Website) มาใช้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายข่าวสารหรือใช้ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์จึงเปรียบเสมือนแหล่งข้อมูลข่าวสารขนาดใหญ่ขององค์กรที่รวบรวมเนื้อหาสาระต่าง ๆ ในรูปแบบของเว็บเพจ (Web Page) มากมายหลายเว็บเพจที่เชื่อมต่อกันเข้าไว้ด้วยกัน และแสดงผลออกมาในรูปแบบของสื่อผสม (Multimedia) ที่เป็นทั้งข้อความ ตัวอักษร รูปภาพ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียงในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นคุณสมบัติเด่นของเว็บไซต์ในเรื่องรูปแบบที่หลากหลายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

เครือข่ายโทรคมนาคมหรือ ซี.พี. เป็นกลุ่มบริษัทของประเทศไทยที่มีการดำเนินธุรกิจหลากหลายประเภท โดยเริ่มต้นธุรกิจจากกิจการร้านจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ผักและปุ๋ย ต่อมาได้มีการขยายการดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งสิ้น 11 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจเกษตร อุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย กลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม กลุ่มธุรกิจเมล็ดพันธุ์ ปุ๋ยและเคมีเกษตร กลุ่มธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ กลุ่มธุรกิจพลาสติก กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มธุรกิจยานยนต์และอุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร กลุ่มธุรกิจอาหารสัตว์เลี้ยง และกลุ่มธุรกิจการค้าวัตถุดิบอาหารสัตว์

ภายใต้กลุ่มธุรกิจแต่ละกลุ่มของเครือข่ายโทรคมนาคม ต่างมีบริษัทที่สังกัดอยู่ในกลุ่มทั้งภายในประเทศไทยและต่างประเทศ ส่งผลทำให้จำนวนพนักงานของเครือข่ายโทรคมนาคม มีจำนวนถึง 250,000 คน กระจายกันอยู่ทั่วโลก ดังนั้นการที่จะทำให้พนักงานแต่ละกลุ่มธุรกิจในประเทศไทย มีอยู่ประมาณ 150,000 คน รับรู้ข้อมูลข่าวสารและการประสานงานในกลุ่มธุรกิจของตนพร้อมกันและในระยะเวลาอันรวดเร็ว เครือข่ายโทรคมนาคม จึงนำเอาระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารภายในกลุ่มธุรกิจแต่ละกลุ่ม เพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในกลุ่มธุรกิจให้แก่พนักงานได้รับทราบประกาศ ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านการทำงานจากระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มธุรกิจแต่ละกลุ่ม

ส่วนการติดต่อสื่อสารกันระหว่างกลุ่มธุรกิจของเครือข่ายโทรคมนาคมนั้น จะสื่อสารผ่านสำนักธุรการกลางในการประชาสัมพันธ์ เช่น การประกาศปรับเปลี่ยนตำแหน่งของผู้บริหาร และหน่วยงาน, การขอความร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงาน เพื่อร่วมทำกิจกรรมภายใน ฯลฯ

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรของนายธนิษฐ์ เจียรนวนนท์ ประธานคณะผู้บริหารเครือเจริญโภคภัณฑ์ ที่ต้องการให้พนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรที่สามารถเป็นสื่อกลางและเข้าถึงซึ่งกันและกันได้ เพื่อต้องการให้พนักงานต่างกลุ่มธุรกิจได้รับทราบ เข้าใจถึงแนวความคิด แนวนโยบาย ตลอดจนแนวการดำเนินงาน ธุรกิจควบคู่ไปกับกิจกรรมความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของแต่ละกลุ่มธุรกิจ และเห็นภาพรวมของเครือเจริญโภคภัณฑ์ รวมทั้งยังสามารถเป็นช่องทางที่พนักงานต่างกลุ่มธุรกิจ จะได้ทำความรู้จัก พูดคุยแลกเปลี่ยน เรียนรู้หรือมีโอกาสนี้จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน และที่สำคัญพนักงานสามารถแจ้งเรื่องราว ความคิดเห็น ความรู้สึกที่มีต่อองค์กรผ่านถึงผู้บริหารได้ตลอดเวลา ซึ่งเครื่องมือสื่อสารที่จะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คือ การจัดทำเว็บไซต์ ชื่อ บัควานออนไลน์ ซึ่งเป็นอินเทอร์เน็ตเว็บที่พนักงานทุกกลุ่มธุรกิจ สามารถเข้าถึง ได้โดยล็อกอินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มธุรกิจที่พนักงานสังกัดอยู่

การดำเนินงานของการจัดทำเว็บไซต์บัควานออนไลน์ มีการแต่งตั้งคณะทำงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ร่วมเป็นบรรณาธิการกลางและบรรณาธิการสายข่าว กลุ่มธุรกิจ เพื่อจัดทำเว็บไซต์บัควานออนไลน์ เป็นเว็บไซต์กลางของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ซึ่งพนักงานทุกคนทุกกลุ่มธุรกิจสามารถเปิดรับเว็บไซต์ครั้งแรกได้ตั้งแต่วันจันทร์ที่ 3 กรกฎาคม 2549 เป็นต้นมา

ด้วยวัตถุประสงค์ของการจัดทำเว็บไซต์ บัควานออนไลน์ ที่ต้องการให้เป็นเว็บไซต์กลางที่ไม่ใช่ของกลุ่มธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง ทางคณะทำงานพยายามหาวิธีการเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน ดังนั้นจึงมีการจัดประกวดตั้งชื่อเว็บไซต์ เพื่อให้ได้ชื่อของเว็บไซต์ที่มีความหมายครอบคลุมแสดงถึงความเป็นเครือเจริญโภคภัณฑ์ ทั้งนี้ได้รับ ความสนใจจากพนักงานทุกกลุ่มธุรกิจในการเข้าร่วมประกวดและได้คัดเลือกชื่อที่เหมาะสมที่สุด คือชื่อ วีอาร์ซีพี ดอทคอม ซึ่งต่อมาได้ใช้เป็นชื่อเว็บไซต์แทนเว็บไซต์บัควานออนไลน์ตั้งแต่วันที่ 13 พฤศจิกายน 2550 ซึ่งถือได้ว่าเป็นกิจกรรมแรกที่พนักงานได้มีส่วนร่วม คณะทำงานยังได้มีการปรับปรุงรูปแบบ เพิ่มเนื้อหาสาระใส่ความเป็นเครือเจริญโภคภัณฑ์ลงไป เพื่อสอดคล้องกับชื่อ วีอาร์ซีพี ดอทคอม ซึ่งมีหน้าที่หลักเพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สร้างสรรค์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร และระหว่างพนักงาน

ภายในเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอม [http:// www.wearecp.com](http://www.wearecp.com) ประกอบด้วย 13 เมนูหลัก ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่มีเนื้อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวข้องกับเครือเจริญโภคภัณฑ์ และส่วนที่ไม่มีเนื้อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวข้องกับเครือเจริญโภคภัณฑ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เมนูหลักที่มีเนื้อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวข้องกับเครือเจริญโภคภัณฑ์ 10 เมนู ได้แก่

1.1 สายตรงผู้บริหาร เป็นช่องทางพิเศษที่พนักงานสามารถสื่อสารกับผู้บริหารได้โดยตรง เพื่อแสดงความคิดเห็น เสนอแนะและแจ้งปัญหาให้ท่านประธานาธิบดี เจียรวนนท์ หรือผู้บริหารระดับสูงทราบ

1.2 รอบรั้วซีพี ประกอบด้วยประวัติ วิสัยทัศน์และไลฟ์สไตล์ของผู้บริหาร เพื่อให้พนักงานได้รู้จักผู้บริหารในแต่ละกลุ่มธุรกิจมากขึ้น

- วิสัยทัศน์ผู้บริหาร แนวความคิดในการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงของทุกกลุ่มธุรกิจ

- เรื่องน่ารู้เครือซีพี ความเป็นมาในการดำเนินธุรกิจของแต่ละกลุ่มธุรกิจ
- เรื่องดี ๆ ผู้บริหาร ได้รู้จักกับชีวิตและเทคนิคการบริหารของผู้บริหาร
- ซีพีเพื่อสังคม ข้อมูลโครงการพิเศษเพื่อสังคมของเครือเจริญโภคภัณฑ์
- กองบรรณาธิการ รายชื่อคณะผู้บริหารและคณะทำงานของเว็บไซต์

1.3 ทันข่าวตามข่าว เพื่อทราบทุกข่าวสารความเคลื่อนไหวของทุกกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์

- ข่าวผู้บริหาร ข่าวสารที่ผู้บริหารของเครือฯ ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
- ข่าวธุรกิจ ความเคลื่อนไหวด้านการดำเนินธุรกิจของแต่ละกลุ่มธุรกิจ
- ข่าวพนักงาน ข่าวสารและสิทธิพิเศษสำหรับพนักงาน
- ข่าวสังคม ข่าวสารที่น่าสนใจและอยู่ในกระแสสังคม
- ข่าวอื่น ๆ ข่าวสารทั่วไป
- รายงานพิเศษ นำเสนอข้อมูลและรายละเอียดของกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ในกรณีที่เกิดข้อสงสัยจากพนักงานหรือสังคม เพื่อให้พนักงานได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน

- แนะนำผลิตภัณฑ์ นำเสนอสินค้าและบริการใหม่ ๆ ของแต่ละกลุ่มธุรกิจ

1.4 กระดานสนทนา ห้องสนทนาเรื่องราวต่าง ๆ ภายในเครือฯ ที่เปิดกว้างสำหรับการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน

- สังคมซีพี พุดคุยทุกเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับเครือเจริญโภคภัณฑ์
- ชมรมพนักงาน พนักงานที่มีความชอบเหมือนกัน รวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่ม
- งานอดิเรก พนักงานพุดคุยแลกเปลี่ยนกิจกรรมที่ทำเวลาว่าง
- ท่องเที่ยว แลกเปลี่ยนประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยว
- ขำขัน แลกเปลี่ยนเรื่องราวที่อ่านแล้วคลายเครียด
- เทคโนโลยี พุดคุยแลกเปลี่ยนพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่น่าสนใจ

1.5 ชุมชนคนซีพี เรื่องราวและกิจกรรมของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์

- ซีพีกรุ๊ปร่วมกิจกรรม นำเสนอข่าวสารและเชิญชวนร่วมกิจกรรมที่มีประโยชน์
- ซีพีจิตอาสา นำเสนอข่าวสารและเชิญชวนพนักงานร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม
- เวทีความคิด นำเสนอข้อมูลในเรื่องที่มีประโยชน์หรือมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในสังคม
- เยี่ยมเยือนเพื่อนซีพี นำเสนอข้อมูล เรื่องราวของพนักงานหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นแต่ละกลุ่มธุรกิจ
- จากเพื่อนถึงเพื่อน บอกเล่าและแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงาน กิจกรรม หรือเรื่องราวที่ประทับใจของพนักงานที่ร่วมงานกับเครือเจริญโภคภัณฑ์
- บั๊บบานจะจำ ข่าวสังคมวงในชาวเครือเจริญโภคภัณฑ์

1.6 All About ธนินท์ เจียรวนนท์ การนำเสนอประวัติ ข่าวสาร บทความที่กล่าวถึงท่านประธานธนินท์ รวมถึงคำกล่าว วิสัยทัศน์ ปรัชญาของท่านประธานต่อบุคคลภายนอก ตลอดจน ประสพการณ์ แนวคิด ข้อชี้แนะในการประชุม สัมมนาในวาระต่าง ๆ ภายในองค์กร

1.7 แนะนำติชมสินค้าบริการ True พนักงานสามารถแนะนำแจ้งปัญหาทุกเรื่องเกี่ยวกับสินค้าบริการทางด้านการสื่อสารของทรู เพื่อการพัฒนาปรับปรุงให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ

1.8 บล็อกคนซีพี เป็นเวทีแสดงความคิดเห็นเรื่องที่อยู่ในกระแสสังคม

1.9 ชุมชนคนพอเพียง การรวมกลุ่มของพนักงานที่มีวิถีชีวิตแบบพอเพียง

1.10 ลิงค์บริษัทในเครือ เป็นเว็บลิงค์บริษัทในเครือ

2. เมนูหลักที่ไม่มีเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวข้องกับเครือเจริญโภคภัณฑ์ 3 เมนู ได้แก่

2.1 เปิดโลกกว้าง รับทราบความรู้รอบตัวและข่าวสารความเป็นไปในสังคมโลก

- รู้ไว้ใช่ว่า ความรู้ทั่วไปจากสังคมภายนอก
- รู้เขารู้เรา ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัทคู่ค้า คู่แข่ง
- รู้ทันบ้านเมือง ข้อมูลข่าวสารและนโยบายจากรัฐบาล
- Trade Watch ข้อมูลการค้าโลก

2.2 ไลฟ์สไตล์ เป็นแหล่งรวบรวมเรื่องต่าง ๆ ที่น่าสนใจให้แก่พนักงาน

- มุมดูดวง ตรวจสอบชะตาชีวิตประจำเดือน
- ดูหนังฟังเพลง แนะนำเพลงและภาพยนตร์ที่น่าสนใจ

- ทุกทิศทั่วไทย แนะนำแหล่งท่องเที่ยวตามเทศกาลหรือประเพณี
- มุมอาหารอร่อย แนะนำร้านอาหารอร่อย
- มุมสุขภาพ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ
- บันเทิงตัวนอน แนะนำหนังสือน่าอ่าน
- เทคโนโลยีเทรนด์ รับทราบความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

2.3 อยากรู้ อยากบอก พนักงานสามารถแจ้งความต้องการทราบเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ในการบริหารเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม คณะทำงานมีหน้าที่สรรหาข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ของแต่ละกลุ่มธุรกิจมานำเสนอ รวมทั้งข่าวสารภายนอก เพื่อให้พนักงานทราบทุกความเคลื่อนไหวของเครือเจริญโภคภัณฑ์และสังคมโลก รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะภายในเครือเจริญโภคภัณฑ์ หรือกระแสสังคมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของเว็บไซต์นี้ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถเป็นกระบอกเสียงที่ดีขององค์กรในยามที่องค์กรเกิดสภาวะวิกฤต

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า เว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม เป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ให้สามารถเข้าถึงซึ่งกันและกันได้จากข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมนำเสนอ จึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา เรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม ผ่านระบบอินทราเน็ตของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม ให้เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนสำหรับพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ ที่เปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมผ่านระบบอินทราเน็ต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาค

สมมุติฐานของการศึกษา

1. พนักงานเครือข่ายภูมิภาคที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมที่แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาค
3. พฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาค

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจพฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือข่ายภูมิภาค ซึ่งเนื้อหาเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมมีมากถึง 13 เมนูหลัก ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาเฉพาะ 5 เมนูหลักที่มีเนื้อหาและรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายภูมิภาค คือ สายตรงผู้บริหาร รอบรู้ซีพี ทันข่าวตามข่าว กระดานสนทนาและชุมชนคนซีพี เพราะเป็นเมนูที่ทำให้มองเห็นภาพการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการรับทราบข้อมูลข่าวสาร และการร่วมแสดงความคิดเห็นของพนักงานโดยผ่านเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม ซึ่งเป็นเว็บไซต์ภายในของเครือข่ายภูมิภาคโดยจะแบ่งเนื้อหาและรูปแบบของการศึกษาออกได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคม และด้านการแสดงความคิดเห็น

โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้บริหารและพนักงานเครือข่ายภูมิภาคที่ตั้งกักอยู่ใน 3 กลุ่มธุรกิจ ในส่วนสำนักงานต่าง ๆ ดังนี้ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม ส่วนสำนักงานอาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ถนนสีลม กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย ส่วนสำนักงานอาคารสินบุญเรือง ถนนสีลม และกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ส่วนสำนักงานอาคารทูล ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก เนื่องจาก 3 กลุ่มธุรกิจนี้ เป็นกลุ่มธุรกิจหลักที่มีบริษัทย่อยที่ตั้งกักอยู่ในกลุ่มจำนวนมาก และมีลักษณะการทำงานที่ต้องอาศัยระบบอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อหลักในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร

เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงานของพนักงาน สำหรับส่วนสำนักงานที่ระบุ นั้นเป็นสำนักงานที่มีพนักงานประจำอยู่จำนวนมาก และมีแผนงานที่หลากหลาย

นิยามศัพท์ที่ใช้การศึกษา

พนักงานเครือข่ายโคกภักดิ์ หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานสังกัดอยู่ใน 3 กลุ่มธุรกิจของเครือข่ายโคกภักดิ์ คือ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม ส่วนสำนักงาน อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ถนนสีลม กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย ส่วนสำนักงาน อาคารสีบุญเรือง ถนนสีลม และกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ส่วนสำนักงานอาคารทิวทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก ที่มีการเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม หมายถึง เว็บไซต์ที่บรรจุข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของเครือข่ายโคกภักดิ์ และข่าวสารอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ รวมทั้งสามารถแสดงความคิดเห็นได้ใน เรื่องที่สนใจ ซึ่งพนักงานเครือข่ายโคกภักดิ์สามารถเข้าถึงได้ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่ม ธุรกิจที่พนักงานสังกัด

เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร หมายถึง กลุ่มเมนูหลักของเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมที่ ประกอบด้วยข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม และการแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกเมนูหลักที่ ต้องการศึกษ จำนวน 5 เมนู ที่ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- สายตรงผู้บริหาร
- รอบรู้ซีพี ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ผู้บริหาร เรื่องน่ารู้เครือข่ายซีพี เรื่องดี ๆ ผู้บริหาร และซีพีเพื่อสังคม
- ทันข่าวตามข่าว ประกอบด้วย ข่าวธุรกิจและรายงานพิเศษ
- กระดานสนทนา หัวข้อ สังคมซีพี
- ชุมชนคนซีพี ประกอบด้วย ซีพีกรุ๊ปร่วมกิจกรรม เยี่ยมเยือนเพื่อนซีพี จากเพื่อนถึง เพื่อน และบ้านเราจะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่เนื้อหาข้อมูลข่าวสารการบริหารงาน กิจกรรม สังคมและการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายโคกภักดิ์ ไม่รวมถึงเนื้อหาในส่วนอื่น ๆ ที่แทรกอยู่ในเว็บไซต์ โดยการจัดกลุ่มของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ได้สรุปมาจากข้อมูลที่มีมากมายในเว็บไซต์ โดยจะแบ่งเนื้อหาข้อมูลข่าวสารออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคมและด้านการแสดงความคิดเห็น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- ด้านการบริหารงาน หมายถึง ข้อมูลข่าวสารในด้านการบริหารงาน การดำเนินธุรกิจของทุกกลุ่มธุรกิจ วิสัยทัศน์และแนวความคิดของผู้บริหารในแต่ละกลุ่มธุรกิจ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะบรรจุอยู่ในเมนูรอบรั้วซีพี ในส่วนหัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร เรื่องน่ารู้เครือข่ายซีพี เรื่องดี ๆ ผู้บริหาร ซีพี เพื่อสังคม และเมนูทันข่าวตามข่าว ในส่วนหัวข้อข่าวธุรกิจและรายงานพิเศษ

- ด้านกิจกรรม หมายถึง ข้อมูลกิจกรรมที่มีประโยชน์ ซึ่งจัดโดยเครือข่ายเครือเจริญโภคภัณฑ์ หรือองค์กรภายนอก ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมเพื่อสังคม หรือกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสุขภาพ ด้านศิลปะ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะบรรจุอยู่ในเมนูชุมชนคนซีพี ในส่วนหัวข้อซีพีที่ร่วมกิจกรรม และซีพีจิตอาสา

- ด้านสังคม หมายถึง ข้อมูลข่าวสารของพนักงานในด้านการทำงาน กิจกรรม หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการร่วมงานกับเครือข่ายเครือเจริญโภคภัณฑ์ รวมทั้งข่าวสนุกสนานในมุมน่ารักของพนักงาน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะบรรจุอยู่ในเมนูชุมชนคนซีพี ในส่วนหัวข้อเยี่ยมเยือนเพื่อนซีพี จากเพื่อนถึงเพื่อน และบ้านบ้านจะจำ

- ด้านการแสดงความคิดเห็น หมายถึง พนักงานสามารถ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และแจ้งปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ภายในของเครือข่ายเครือเจริญโภคภัณฑ์ ให้ท่านประธานาธิบดี เจียรวนนท์ หรือผู้บริหารระดับสูงทราบได้โดยตรง รวมทั้งร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงาน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะบรรจุอยู่ในเมนูสายตรงผู้บริหารและเมนูกระดานสนทนา ในส่วนหัวข้อสังคมซีพี

การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคมและด้านการแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมของพนักงานเครือข่ายเครือเจริญโภคภัณฑ์ โดยพิจารณาในแง่ของความบ่อยครั้งในการเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม ในส่วนของข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคม ด้านการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งรูปแบบและระบบการใช้งานของเว็บไซต์

การใช้ประโยชน์ หมายถึง การใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมในด้านการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคม และด้านการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสาร ร่วมทำกิจกรรม ร่วมแสดงความคิดเห็น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานเครือข่ายเครือเจริญโภคภัณฑ์ ที่เปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมผ่านระบบอินทราเน็ต

2. ทราบถึงพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาค
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาค
4. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาค
5. เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือข่ายภูมิภาค อันเป็นการสนับสนุนให้พนักงานมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจน และมีความกระตือรือร้นที่จะร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมกิจกรรม