

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีที่ดอทคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือข่ายภูมิภาคภาคใต้” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานเครือข่ายภูมิภาคภาคใต้ที่เปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีที่ดอทคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีที่ดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาคภาคใต้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีที่ดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาคภาคใต้
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีที่ดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาคภาคใต้

การศึกษานี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ในรูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียวและผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลเอง ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและพนักงานเครือข่ายภูมิภาคภาคใต้ที่ทำงานสังกัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจ 3 กลุ่มธุรกิจ คือ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย และกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม จำนวน 364 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ได้แก่ การใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการศึกษาโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows รวมทั้งใช้สถิติพื้นฐาน ดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบระดับนัยสำคัญเป็นรายคู่ (Least Significance Difference : LSD) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลการศึกษา ผู้ศึกษาได้แยกสรุปผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และการปฏิบัติงาน

พนักงานเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามนั้น เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายถึง 2 เท่า โดยมีจำนวน 244 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานสังกัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม โดยพนักงานส่วนใหญ่ทำงานร่วมกับเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์ มาเป็นระยะเวลา 1-3 ปี

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการบริหารงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.52 มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารหัวข้อข่าวธุรกิจ มากที่สุด คือ มีการเปิดรับ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ หัวข้อรายงานพิเศษ หัวข้อเรื่องนำรู้เครือข่ายวีอาร์ซีพี หัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร และหัวข้อซีพีเพื่อสังคม มีการเปิดรับในระดับน้อย และหัวข้อที่มีการเปิดรับน้อยที่สุด คือ เรื่องดี ๆ ผู้บริหาร

สำหรับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านกิจกรรม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.49 โดยเปิดรับข้อมูลข่าวสารหัวข้อซีพีกรุ๊ปร่วมกิจกรรม มากกว่า หัวข้อซีพีจิตอาสา ซึ่งทั้งสองหัวข้อมีการเปิดรับ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์

สำหรับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านสังคม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.43 โดยเปิดรับหัวข้อบ้านจะจำ มากที่สุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ หัวข้อเยี่ยมเยียนเพื่อนซีพีและหัวข้อจากเพื่อนถึงเพื่อน

สำหรับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการแสดงความคิดเห็น พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.35 โดย

เปิดรับข้อมูลข่าวสารจากหัวข้อสังคมซีพี (กระดานสนทนา) มากกว่าหัวข้อสายตรงผู้บริหาร โดยเปิดรับ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการบริหารงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.25 โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารหัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหารมากที่สุด รองลงมาคือ หัวข้อเรื่องน่ารู้เครือข่ายซีพี หัวข้อเรื่องดี ๆ ผู้บริหาร หัวข้อข่าวธุรกิจ หัวข้อรายงานพิเศษ และมีความพึงพอใจหัวข้อซีพีเพื่อสังคม น้อยที่สุด

สำหรับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านกิจกรรม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารหัวข้อซีพีที่ริเริ่มกิจกรรมและหัวข้อซีพีจิตอาสาในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.10

สำหรับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านสังคม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.06 โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารหัวข้อบัวบานจะจำ มากที่สุด รองลงมาคือ หัวข้อจากเพื่อนถึงเพื่อน และมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารหัวข้อเยี่ยมเยือนเพื่อนซีพี น้อยที่สุด

สำหรับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการแสดงความคิดเห็น พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารหัวข้อสังคมซีพี (กระดานสนทนา) และหัวข้อสายตรงผู้บริหาร ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.25

สำหรับความพึงพอใจต่อรูปแบบของเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปรับ Homepage ให้เข้ากับเทศกาลต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ การใช้ดีและตัวหนังสือที่สะดุดตาเมื่อเปิดดู และมีความพึงพอใจในภาพประกอบต่าง ๆ และการจัดหมวดหมู่ข้อมูลง่ายแก่การสืบค้น น้อยที่สุด

สำหรับความพึงพอใจต่อระบบการใช้งานของเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการเปิดรับเว็บไซต์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ ความราบรื่นในการเปิดรับเว็บไซต์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ไม่ขัดข้องบ่อย) และมีความพึงพอใจในความทันสมัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 การใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม

จากผลการศึกษากำไรใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมด้านการบริหารงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 โดยมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารเพื่อทราบข่าวสารกิจกรรมและความเคลื่อนไหวของกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อทราบวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร เพื่อพนักงานได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในกรณีองค์กรเกิดสภาวะวิกฤต เพื่อทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ของบริษัท เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้ประโยชน์เพื่อนำข้อมูลข่าวสารมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน น้อยที่สุด

สำหรับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมด้านกิจกรรม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16 โดยพนักงานมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรม เพื่อสังคม มากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อเป็นแหล่งพักผ่อนหรือคลายเครียดจากการทำงาน และ ใช้ประโยชน์เพื่อให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมภายในของบริษัทในเครือข่าย น้อยที่สุด

สำหรับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมด้านสังคม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.87 โดยพนักงานมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารเพื่อนำประสบการณ์ชีวิตมาปรับใช้กับการทำงานและเพื่อเป็นข้อมูลสนทนาระหว่างพนักงานมากที่สุด และมีการใช้ประโยชน์เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น น้อยที่สุด

สำหรับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมด้านการแสดงความคิดเห็น พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.07 โดยพนักงานมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นช่องทางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงาน มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อเป็นช่องทางแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และแจ้งปัญหาแก่ผู้บริหารได้โดยตรง เพื่อเป็นช่องทางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของเครือข่าย ได้อย่างอิสระ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น และมีการใช้ประโยชน์เพื่อให้พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าการแสดงความคิดเห็นไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงาน น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเครือข่ายโซเชียลมีเดียที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมที่แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

1.1 พนักงานเครือข่ายโซเชียลมีเดียที่มีเพศต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานเครือข่ายโซเชียลมีเดียที่มีอายุต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมไม่แตกต่างกัน

1.3 พนักงานเครือข่ายโซเชียลมีเดียที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมไม่แตกต่างกัน

1.4 พนักงานเครือข่ายโซเชียลมีเดียที่สังกัดกลุ่มธุรกิจต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมแตกต่างกัน

1.5 พนักงานเครือข่ายโซเชียลมีเดียที่มีอายุงานต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมของพนักงานเครือข่ายโซเชียลมีเดีย

สรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมด้านการบริหารงาน

2.2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมด้านกิจกรรม

2.3 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมด้านสังคม

2.4 พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารด้านการแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอมด้านการแสดงความคิดเห็น

2.5 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อรูปแบบของเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคคอม

2.6 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบการใช้งานของเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์

สรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

3.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการบริหารงาน

3.2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านกิจกรรม

3.3 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านสังคม

3.4 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการแสดงความคิดเห็น

จากข้อมูลการทดสอบสมมติฐานที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นตารางประกอบการอธิบายได้ ดังนี้

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. พนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมที่แตกต่างกัน	
1.1 พนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ที่มีเพศต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
1.2 พนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ที่มีอายุต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
1.3 พนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.4 พนักงานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่สังกัดกลุ่มธุรกิจต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมแตกต่างกัน	ยอมรับ
1.5 พนักงานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอายุงานต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมแตกต่างกัน	ยอมรับ
2. พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	
2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการบริหารงาน	ยอมรับ
2.2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านกิจกรรม	ยอมรับ
2.3 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านสังคม	ยอมรับ
2.4 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการแสดงความคิดเห็น	ยอมรับ
2.5 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อรูปแบบของเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม	ยอมรับ
2.6 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบการใช้งานของเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม	ยอมรับ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
3. พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภูมิภาคพันธ์	
3.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการบริหารงาน	ยอมรับ
3.2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านกิจกรรม	ยอมรับ
3.3 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านสังคม	ยอมรับ
3.4 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมด้านการแสดงความคิดเห็น	ยอมรับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์” ผู้ศึกษาจะแบ่งการอภิปรายผลการศึกษา ออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับในการสรุปผล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สังกัดกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม และพนักงานส่วนใหญ่ทำงานร่วมกับเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์ เป็นเวลา 1-3 ปี ถือว่ามีความสัมพันธ์กัน เนื่องมาจากเป็นกลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจและคุ้นเคยกับ การใช้เทคโนโลยีสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะเติบโตขึ้นมาในช่วงที่เทคโนโลยีสื่อสารมีการพัฒนาและใช้กันอย่างแพร่หลาย

ดังนั้นข้อมูลในส่วนนี้ จะมีส่วนสำคัญทำให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม สามารถที่จะกำหนดรูปแบบเนื้อหาสาระและรูปแบบของข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมที่จะทำการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์เป็นองค์กรใหญ่ จำเป็นที่จะต้องสื่อสารเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพื่อให้รับทราบมีความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารแต่ละด้านมากที่สุดในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการบริหารงาน มีการเปิดรับมากที่สุดในหัวข้อข่าวธุรกิจ เปิดรับ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ ด้านกิจกรรม มีการเปิดรับมากที่สุดในหัวข้อซีพีกรุ๊ปร่วมกิจกรรม เปิดรับ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ด้านสังคม มีการเปิดรับมากที่สุดในหัวข้อข่าวบ้านจ๊ะจ๋า เปิดรับ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการแสดงความคิดเห็น มีการเปิดรับมากที่สุดในหัวข้อสังคมซีพี (กระดานสนทนา) โดยเปิดรับ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์

จากผลการศึกษาข้างต้นจะสังเกตเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่าพนักงานมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการแสดงความคิดเห็นในภาพรวมน้อยที่สุด แต่เมื่อศึกษาในรายละเอียดพบว่า ค่าเฉลี่ยการเปิดรับหัวข้อสังคมซีพี (กระดานสนทนา) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับค่าเฉลี่ยหัวข้อข่าวธุรกิจ ในด้านการบริหารงาน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 โดยทั้งสองหัวข้อมีการเปิดรับในระดับปานกลางเท่ากัน ซึ่งจะสอดคล้องกับในงานวิจัยของแม็คลอคยด์และคณะ (McLeod and others, 1972, p. 123) ได้กล่าวว่าพฤติกรรม的开รับสื่อ (Media Exposure) สามารถวัดได้จากความถี่ของการใช้สื่อโดยแยกตามประเภทของเนื้อหา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหัวข้อข่าวธุรกิจมีการเพิ่มเติมเนื้อหาข่าวสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยจะมีเนื้อหาไม่ยาวและใช้เวลาในการเปิดรับไม่นานนัก เพื่อให้พนักงานทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ส่วนหัวข้อสังคมซีพี (กระดานสนทนา) พนักงานสามารถเลือกเปิดรับกระทู้ที่ตรงกับความสนใจของตน เพื่ออ่านเนื้อหาหรือร่วมแสดงความคิดเห็นในกระทู้ต่าง ๆ ที่ตนสนใจได้อย่างอิสระ

รวมทั้งเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมมีการบรรจุข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคมและด้านการแสดงความคิดเห็น ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถเปิดรับข้อมูลทั้งหมดได้ในแต่ละวัน จึงเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความสนใจและความต้องการของตนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โจเซฟ ที แคลลเปอร์ (Klapper, 1960, p. 5) ซึ่งอธิบายกระบวนการในการที่ผู้รับสารเลือกรับข่าวสาร (Selective Process) ไว้ว่าผู้รับสารจะมีการเลือกรับ (Selective Exposure) เพื่อเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งข่าวสารต่าง ๆ ตามความสนใจและตามความต้องการ เพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหาหรือสนองความต้องการของตน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม

จากผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารในหัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากหัวข้อนี้เป็นหัวข้อที่พนักงานจะได้รับทราบถึงแนวความคิดในการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงในแต่ละกลุ่มธุรกิจว่ามีนโยบายในการบริหารธุรกิจไปในทิศทางใด ส่งผลให้พนักงานเกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ผู้บริหารได้ตั้งไว้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของไวโอ, เฮเซน และ เบคส์ตอร์ม (Wiio, Hazen and Beckstorm, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2527, น. 103-104) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่สามารถบรรลุความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของข่าวสารที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายองค์กร การเปลี่ยนแปลงบริหารงาน รวมถึงความพึงพอใจในการได้รับการบอกกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลง เพื่อความมุ่งหมาย

ของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของระวิกานต์ รัตนกุล (2549) ที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสาร กิจกรรมและความเคลื่อนไหวขององค์กรจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ส่วนที่ 4 การใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม

จากผลการศึกษากการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม ด้านการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคมและด้านการแสดงความคิดเห็น ในภาพรวมพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน มากที่สุด คือ ใช้ประโยชน์เพื่อทราบข่าวสารกิจกรรมและความเคลื่อนไหวของกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกิจกรรม โดยมีการใช้ประโยชน์เพื่อพนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม มากที่สุด ด้านการแสดงความคิดเห็น โดยใช้เป็นช่องทางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงาน มากที่สุด ส่วนด้านสังคม พนักงานมีการใช้ประโยชน์เพื่อนำประสบการณ์ชีวิตมาปรับใช้กับการทำงานและเพื่อเป็นข้อมูลสนทนาระหว่างพนักงาน มากที่สุด ซึ่งผลการศึกษากการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวมานั้น มีความสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เวเนอร์ (Wenner, 1985, pp. 175-184) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากการบริโภคข่าวสารไว้ว่า บุคคลใช้ข้อมูลข่าวสารทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง คือ การติดตามข่าวสาร และใช้สื่อข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม คือ การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐฐากร พลับประสิทธิ์ (2545) ที่พบว่า พนักงานมีการใช้ประโยชน์จากการเปิดรับอินเทอร์เน็ต เพื่อรับทราบเรื่องราวความเคลื่อนไหวของบริษัท โดยเป็นการใช้ประโยชน์ในระดับสูง

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

จากผลการศึกษากการทดสอบสมมติฐาน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ตามลำดับสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมที่แตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ศึกษาไม่ได้ควบคุมลักษณะ

ทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างชัดเจน รวมทั้งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในการเก็บข้อมูล ทำให้ผลการศึกษาที่ได้มาจึงมีความโน้มเอียงไปทางเพศหญิง และมีช่วงอายุ 20-30 ปี เป็นจำนวนมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพิ่งจบการศึกษาและเริ่มต้นทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการอยู่ประจำส่วนสำนักงาน เช่น ฝ่ายบัญชี เลขานุการ เป็นต้น จึงส่งผลให้พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์คล้ายคลึงกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่งผลให้พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมคล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดลักษณะทางประชากรศาสตร์ของปรมะ สตะเวทิน (2546, น. 105-109) ที่กล่าวว่าผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์คล้ายกัน ย่อมมีทัศนคติและพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภานาฏ บัวบางพลู (2546) พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศและกลุ่มสายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชดา เตรียมชัยศรี (2542) ที่พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันในด้านเพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

ส่วนกลุ่มธุรกิจที่พนักงานสังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคม และด้านการแสดงความคิดเห็น พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมในด้านการบริหารงาน ด้านสังคมและด้านการแสดงความคิดเห็น สูงกว่า พนักงานที่สังกัดกลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย ส่วนด้านกิจกรรมจะพบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม จะมีพฤติกรรมการเปิดรับสูงกว่า พนักงานที่สังกัดกลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย

เมื่อศึกษารายละเอียดพบว่า พนักงานที่สังกัดกลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทุกด้านน้อยที่สุด เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ต้องออกไปพบลูกค้า เวลาที่อยู่ในสำนักงานจึงน้อยกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ส่งผลให้พนักงานมีเวลาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมน้อยลงตามไปด้วย ส่วนพนักงานกลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการแสดงความคิดเห็นมากกว่าพนักงานกลุ่มอื่น เนื่องจากธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม มีการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ส่งผลให้โรงงานการผลิตกระจายอยู่ทั่วประเทศตามแหล่งวัตถุดิบ ทำให้พนักงานกลุ่มนี้กระจายกันอยู่ตามไปด้วย พนักงานจึงใช้เว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

และพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทุกด้านค่อนข้างสูง เนื่องจากกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ประกอบกิจการด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้พนักงานมีทักษะและความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร และเทคโนโลยีการสื่อสารของกลุ่มนี้ มีประสิทธิภาพทันสมัยและรวดเร็วกว่ากลุ่มอื่น ส่งผลให้พนักงานสามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอมได้สะดวกและรวดเร็วมากกว่า

ส่วนอายุงานที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอมที่แตกต่างกัน เมื่อศึกษารายละเอียดพบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอมในภาพรวม สูงกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี และ 7-9 ปี อาจเป็นเพราะยังเป็นพนักงานใหม่ที่ยังไม่คุ้นเคยกับองค์กรมากนัก จึงเปิดรับข้อมูลข่าวสารเพื่อทำความเข้าใจและนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป สำหรับพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป จะมีพฤติกรรมการเปิดรับในภาพรวม สูงกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี และ 7-9 ปี เพราะต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในวางแผนและการบริหารงานของตน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภาคภัย

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอม และสัมพันธ์ในทิศทางบวก นั่นหมายถึง พนักงานเครือข่ายภาคภัยมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอมมาก จะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอมมากตามไปด้วย รวมทั้งพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอมในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคมและด้านการแสดงความคิดเห็นยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพี ดอทคอม สัมพันธ์ในทิศทางบวกด้วยเช่นกัน

ดังเช่นผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะเมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า พนักงานมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารหัวข้อข่าวธุรกิจและหัวข้อรายงานพิเศษ ในระดับปานกลาง และพนักงานมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารหัวข้อข่าวธุรกิจและหัวข้อรายงานพิเศษ ในระดับปานกลางเช่นกัน เช่นเดียวกับผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการแสดงความคิดเห็น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารด้านการแสดงความคิดเห็น เมื่อศึกษาในรายละเอียด จะพบว่า พนักงานมีการเปิดรับ

ข้อมูลข่าวสารหัวข้อสังคมซีพี (กระดานสนทนา) ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารหัวข้อสังคมซีพี (กระดานสนทนา) ในระดับปานกลางเช่นกัน

นอกจากนี้ยังพบข้อสังเกตที่น่าสนใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน คือ พนักงานมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารหัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร โดยเปิดรับระดับน้อย แต่พนักงานมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารหัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะในแต่ละครั้งที่พนักงานเปิดรับข้อมูลข่าวสารหัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร จะสามารถรับทราบวิสัยทัศน์ผู้บริหารของแต่ละกลุ่มธุรกิจได้โดยละเอียด ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีการเปิดรับน้อยครั้งก็ตาม เพราะโดยปกติพนักงานที่สังกัดแต่ละกลุ่มธุรกิจ จะรับทราบวิสัยทัศน์ผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจที่ตนสังกัดเท่านั้น

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภาคภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม สัมพันธ์ในทิศทางบวก นั่นหมายถึงพนักงานเครือข่ายภาคภัณฑ์มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมาก จะมีแนวโน้มการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมมากตามไปด้วย รวมทั้งพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคมและด้านการแสดงความคิดเห็น ยังมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม สัมพันธ์ในทิศทางบวกด้วยเช่นกัน

จากผลการศึกษาการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงานจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของพนักงานเครือข่ายภาคภัณฑ์ในภาพรวม พบว่า พนักงานมีการใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง แต่เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า พนักงานมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงาน เพื่อทราบข่าวสารกิจกรรมและความเคลื่อนไหวของกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ในระดับมารองลงมาคือ ใช้ประโยชน์เพื่อทราบวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และใช้เพื่อพนักงานได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในกรณีองค์กรเกิดสภาวะวิกฤต ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งการใช้ประโยชน์ที่กล่าวมานั้น สามารถวิเคราะห์ได้ว่าพนักงานมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงานจากหัวข้อต่าง ๆ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ 1. หัวข้อข่าวธุรกิจ 2. หัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร และ 3. หัวข้อรายงานพิเศษ และยังพบข้อสังเกตที่น่าสนใจ คือ ค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารหัวข้อข่าวธุรกิจ กับค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เพื่อทราบข่าวสารกิจกรรมและความเคลื่อนไหวของกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก อาจสรุปได้ว่าพนักงานมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงานในหัวข้อข่าวธุรกิจมาก จะมีแนวโน้มการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงานในหัวข้อข่าวธุรกิจนี้มากตามไปด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่าข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารงานในหัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร พนักงานมีการเปิดรับในระดับน้อย แต่มีการใช้ประโยชน์เพื่อทราบวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร มีข้อมูลมากและเนื้อหาค่อนข้างยาว แต่ใน แต่ละครั้งพนักงานที่เปิดรับนั้น จะใช้ประโยชน์เพื่อรับทราบวิสัยทัศน์ของผู้บริหารแต่ละกลุ่มธุรกิจ อย่างละเอียด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าถึงแม้ว่าจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารหัวข้อวิสัยทัศน์ ผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย แต่ก็มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารหัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหารใน ระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ จากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์” พบ ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม ดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มช่องทางการเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยจัดทำเป็น weblink และ log in ผ่านเว็บไซต์ซีพีไทยแลนด์ดอทคอม (www.cpthailand.com) และมีการกำหนด username และ password สำหรับการเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม เพื่อ ป้องกันมิให้บุคคลภายนอกองค์กรสามารถเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมได้ เพื่ออำนวยความสะดวก ความสะดวกให้พนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ที่มีลักษณะงานไม่ได้ประจำที่สำนักงานและพนักงานที่ ทำงานประจำอยู่ต่างประเทศ สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวและกิจกรรมของ เครือเจริญโภคภัณฑ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว แต่สำหรับข้อมูลข่าวสารบางหัวข้อ เช่น ด้าน การบริหารงาน หัวข้อวิสัยทัศน์ผู้บริหาร ถือว่าเป็นข้อมูลเฉพาะขององค์กร จำเป็นต้องจัดระบบ การเปิดรับหัวข้อนี้โดยเปิดรับผ่านระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรเท่านั้น เพื่อป้องกันมิให้บุคคล ภายนอกเข้าถึงและนำข้อมูลไปใช้

2. ควรมีการพัฒนารูปแบบในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้น่าสนใจและทันต่อ เหตุการณ์ เช่น มีการใช้สีและตัวหนังสือที่สะดุดตาเมื่อเปิดดู มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลง่ายแก่การ สืบค้น และการมีภาพประกอบต่าง ๆ ในข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งควรมีการเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสารของ องค์กรในเรื่องที่สังคมภายนอกกำลังให้ความสนใจหรือเกิดข้อสงสัยในช่วงเวลานั้น เพื่อให้เว็บไซต์ วีอาร์ซีพีดอทคอมเป็นแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ส่งผลให้พนักงานเป็นกระบอกเสียงที่ดีใน การนำข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนไปบอกกล่าวหรืออธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างถูกต้อง

3. ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมสนุกตอบคำถามประจำสัปดาห์ โดยคำตอบจะอยู่ในหัวข้อที่พนักงานมีการเปิดรับน้อย เช่น ด้านการบริหารงาน หัวข้อเรื่องน่ารู้เครือข่ายซีพี หรือด้านสังคม ในหัวข้อเยี่ยมเยือนเพื่อนซีพี จะเป็นการดึงความสนใจให้พนักงานเข้ามาเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น

4. ควรมีการเพิ่มหัวข้ออยากเสนอแนะในเมนูหลัก เพื่อให้พนักงานเสนอแนะและแจ้งความต้องการในการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม ซึ่งคณะผู้จัดทำสามารถนำข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงานมากที่สุด

5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ในการแสดงความคิดเห็นเสนอแนะและแจ้งปัญหาในหัวข้อสายตรงผู้บริหารให้เพิ่มมากขึ้น เพราะข้อมูลที่ได้จากพนักงานจะเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้บริหารจะนำมาเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งควรมีการเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงานที่ให้ข้อมูลว่าจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความกล้าที่จะนำเสนอข้อเท็จจริงผ่านหัวข้อสายตรงผู้บริหารมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือข่ายภูมิภาคภาคที่สังกัด 3 กลุ่มธุรกิจ คือ กลุ่มธุรกิจเกษตรและอุตสาหกรรม ส่วนสำนักงาน อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ถนนสีลม กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย ส่วนสำนักงาน อาคารสิบุญเรือง ถนนสีลม และกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ส่วนสำนักงานอาคารทิวทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก เท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาพนักงานกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เช่น กลุ่มธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ กลุ่มธุรกิจอาหารสัตว์เลี้ยง กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ฯลฯ โดยไม่เจาะจงสำนักงานใดสำนักงานหนึ่งเท่านั้น เพื่อให้ได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มธุรกิจอื่นที่มีต่อเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานเว็บไซต์ วีอาร์ซีพีดอทคอมต่อไป

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรนำวิธีวิจัยแบบผสมผสานมาใช้ โดยวิจัยเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานที่เปิดรับ

เว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทคอม เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและเปรียบเทียบเนื้อหารูปแบบการใช้ประโยชน์ จากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทคอม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้เว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทคอม เข้าถึง พนักงานเครือข่ายภูมิภาคได้อย่างแท้จริง