

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรม的开รับ และทัศนคติที่มีต่อระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ของข้าราชการและพนักงานในส่วนกลาง” ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการและพนักงานกรมป่าไม้ในส่วนกลางที่เปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ของข้าราชการและพนักงานในส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ ของข้าราชการและพนักงานในส่วนกลาง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานกรมป่าไม้ส่วนกลาง
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ตกับทัศนคติที่มีต่อระบบอินทราเน็ต ของข้าราชการและพนักงานกรมป่าไม้ในส่วนกลาง

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ข้าราชการและพนักงานภายในองค์กรกรมป่าไม้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างและพัฒนาขึ้นมาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยลักษณะคำถามจะมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และ คำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ระยะในการศึกษาและการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงวันที่ 1 เมษายน-30 เมษายน 2553 ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการประเมินผลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการแปลความหมายเชิงบรรยาย

เพื่ออธิบายข้อมูลในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการเปิดรับ และทัศนคติที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova)

สรุปผลการศึกษา

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิจัยทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและพนักงานขององค์กรกรมป่าไม้ในส่วนกลาง พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 340 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 66.2 ต่อ 33.8 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 31.8 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.8 ในด้านของตำแหน่งปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาระดับชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 10.6 สำหรับสังกัดการทำงาน พบว่า สังกัดสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาสังกัดสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า คิดเป็นร้อยละ 20.3 และอายุการทำงานของข้าราชการและพนักงาน พบว่า อายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคืออายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.6

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากผลการวิจัยของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและพนักงานที่ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวนทั้งสิ้น 340 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้อินเทอร์เน็ต 2-3 วันต่อสัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา มีการใช้ 4-5 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 31.2 การใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อครั้ง 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมา 60 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.8 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ต พบว่ามีการใช้ในช่วงเวลา 8.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมา มีการใช้ในช่วงเวลา 13.00-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 23.8 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างมีการเลือกใช้เพื่อต้องการทราบข่าวและความเคลื่อนไหวในกรมป่าไม้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาใช้เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 20.0

และกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยมีความต้องการทราบข่าวประชาสัมพันธ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาต้องการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 27.2

ทัศนคติที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้

จากภาพรวมทัศนคติที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ พบว่า ข้าราชการ และพนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ระดับเห็นด้วยเท่ากับมีทัศนคติดี ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ความคิดเห็นต่อประโยชน์การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างของ ข้าราชการและพนักงาน มีทัศนคติดีต่อหัวข้อนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8617) โดยข้าราชการและพนักงาน ขององค์กรกรมป่าไม้ในส่วนกลางมีค่าเฉลี่ยต่อความคิดเห็นเรื่องช่องทางการแจ้งข่าวสารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา กระตุ้นให้มีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสาร มากขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ความคิดเห็นต่อเนื้อหาบนระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างของข้าราชการและ พนักงานขององค์กรกรมป่าไม้ในส่วนกลางมีทัศนคติดีต่อหัวข้อนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8375) โดย ข้าราชการและพนักงานมีค่าเฉลี่ยต่อความคิดเห็นเรื่องเนื้อหาสาระมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา เนื้อหาสาระมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ความคิดเห็นต่อรูปแบบและการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างของ ข้าราชการและพนักงานมีทัศนคติดีต่อหัวข้อนี้ใน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7225) โดยข้าราชการและ พนักงานมีค่าเฉลี่ยต่อความคิดเห็นเรื่องภาษาที่อ่านง่ายต่อการเข้าใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่า 4.00 รองลงมา ใช้งานง่าย / สะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

การทดสอบความสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 1

สมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนวัน/สัปดาห์	
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.1.1 เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนวัน/สัปดาห์	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.1.2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนวัน/สัปดาห์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.1.3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนวัน/สัปดาห์	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.1.4 ระดับตำแหน่งปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนวัน/สัปดาห์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.1.5 สังกัดการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนวัน/สัปดาห์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.1.6 อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนวัน/สัปดาห์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการเปิดใช้อินเทอร์เน็ต	
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.2.1 เพศมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการเปิดใช้อินเทอร์เน็ต	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.2.2 อายุมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการเปิดใช้อินเทอร์เน็ต	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.2.3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตช่วงเวลาในการเปิดใช้อินเทอร์เน็ต	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.2.4 ระดับตำแหน่งปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตช่วงเวลาในการเปิดใช้อินเทอร์เน็ต	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.2.5 สังกัดการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตช่วงเวลาในการเปิดใช้อินเทอร์เน็ต	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.2.6 อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการเปิดใช้อินเทอร์เน็ต	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 2

สมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้แตกต่างกัน	
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2.1 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนวัน/สัปดาห์ที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2.2 ช่วงเวลาในการเปิดใช้อินเทอร์เน็ตที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรม的开รับ และทัศนคติที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรของกรมป่าไม้ของข้าราชการและพนักงานในส่วนกลาง” สามารถอภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะฐานทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการและพนักงานกรมป่าไม้ ที่มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เหตุผลหนึ่งอาจเนื่องมาจากข้าราชการและพนักงานกรมป่าไม้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางนั้น เป็นพนักงานที่ต้องทำงานเกี่ยวกับด้านเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องมีความชำนาญและรับผิดชอบสูงต่องานเอกสารเป็นส่วนใหญ่ เพื่อรองรับข้อมูลจากส่วนภูมิภาคเข้ามารายงานความก้าวหน้าของการทำงานอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้เพศหญิงมีการทำงานอยู่ในส่วนกลางมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับพนักงานราชการ โดยมีอายุการทำงานอยู่ที่ 1-5 ปี สาเหตุนี้เกิดจากในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมากรมป่าไม้ได้มีการเปิดสอบเพื่อบรรจุพนักงานในรูปแบบพนักงานราชการเพื่อทดแทนอัตรากำลังของข้าราชการที่มีการเกษียณไปจำนวนหนึ่ง โดยมีการเปิดสอบเพื่อบรรจุ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2551 ทำให้พนักงานกรมป่าไม้ส่วนใหญ่มีสัดส่วนของพนักงานราชการมากกว่าข้าราชการ ซึ่งในการเปิดสอบเพื่อบรรจุเป็นพนักงานราชการของกรมป่าไม้สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้มีการรับมากที่สุด ซึ่งหน้าที่ของการทำงานในสำนักวิจัยมีความหลากหลายและเป็นงานหลักทางวิชาการของกรมป่าไม้จึงมีการรับพนักงานราชการมาปฏิบัติงาน (สำนักบริหารกลาง, 2552)

พฤติกรรม的开รับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เทคโนโลยีถูกสร้างขึ้นเพื่อการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของมนุษย์ การนำระบบอินเทอร์เน็ตใช้ในองค์กร จะทำให้การจัดการกับทรัพยากรระบบและมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งจะทำให้สามารถวางแผนการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานก็สามารถทำได้ง่าย

ระบบอินทราเน็ตนับว่าเป็นนวัตกรรมสำหรับองค์กร ที่องค์กรเลือกเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรที่มนุษย์มีความต้องการในการสื่อสาร ตามทฤษฎีพฤติกรรม การสื่อสารของพนักงานในองค์กร ซึ่งนอกจากจะต้องอาศัยสื่อเป็นช่องทางเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับ สื่อและช่องทางเป็นสิ่งที่นำข่าวสารไปยังผู้รับสาร หรือเป็นสิ่งที่ช่วยให้ข่าวสารไปถึงผู้รับสารโดยพิจารณาได้จากปัจจัยต่าง ๆ ของสื่อและช่องทาง ได้แก่ การเลือกและความสามารถของสื่อและช่องทางใดสามารถเข้าถึงผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด สื่อและช่องทางใดเหมาะสมกับเนื้อหาสาระของข่าวมากที่สุด (กริช สืบสนธิ์, 2537, น. 87)

การที่กรมป่าไม้ได้นำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรตามแนวคิดการนำอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น ทำให้การสื่อสารภายในมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และเพื่อสร้างรายได้เปรียบด้านการสื่อสารด้านเวลา และด้านข้อมูล จากการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ตของพนักงาน ข้าราชการกรมป่าไม้อยู่ที่ 2-3 วันต่อสัปดาห์ โดยมีระยะเวลาในการใช้ต่อครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 30 นาที จะเปิดในช่วงเวลาทำงานระหว่างเวลา 8.30-16.30 น. มากที่สุด เพราะเป็นช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า สื่ออินทราเน็ตเป็นสื่อสมัยใหม่ที่น่าเข้ามาใช้ภายในองค์กร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการส่งผ่านข้อมูลในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีการใช้ในช่วงเวลาทำงาน และลักษณะการใช้ระบบอินทราเน็ตมีการเปิดใช้เพื่อเป็นช่องทางการทราบข่าวสาร ความเคลื่อนไหวภายในองค์กร และข่าวประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะสอดคล้องแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (กาญจนา แก้วเทพ, 2545, อ้างถึงใน พัชรา บุรณะวิมลวรรณ, 2552, น. 14) คือ รูปแบบการสื่อสารแบบมวลชนจะสร้างกลุ่มรับสารแบบมวลชนขึ้นมา ทุกคนจะบริโภคข่าวสารได้เหมือนกันในเวลาเดียวกัน แต่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการสื่อสารทำให้ผู้คนสามารถเลือกรับสารได้ตามต้องการของตนเองมากขึ้น เมื่อเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าเข้ามามีบทบาทต่อการทำงาน การใช้ชีวิตประจำวันก็สามารถก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมของการเปิดรับตรงกับตามทฤษฎีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของ Klapper ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสารข่าวสารที่ตรงกับความสนใจ เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะต้องเลือกเอาสิ่งที่ตรงกับความต้องการมาใช้งานโดยก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ต่อตน การที่ผู้รับสารมองเห็นถึงจากการเปิดรับสื่อหรือนวัตกรรมนั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีวัตถุประสงค์ ความตั้งใจ และความต้องการในการใช้ประโยชน์

ทัศนคติที่มีต่อระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อระบบอินทราเน็ต ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อย่อย จะพบว่า ความต้องการของพนักงานต้องการเป็นช่องทางการแจ้งข่าวสาร รองลงมาคือความคิดเห็นกับภาษาที่มีการอ่านเข้าใจง่าย และเนื้อหาสาระที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาถึงอินทราเน็ตที่ใช้ภายในองค์กรแล้ว เป็นอินทราเน็ตที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องของการเป็นช่องทางการแจ้งข่าวสารมากที่สุดนั้น ซึ่งตรงกับแนวคิดพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร (กริช สืบสนธิ์, 2537, น. 87) สื่อและช่องทางเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารหากขาดสื่อและช่องทางแล้วย่อมไม่มีทางที่ข่าวสารจะถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยัง ผู้รับสารได้จึงอาจกล่าวได้ว่า สื่อและช่องทางเป็นสิ่งที่นำข่าวสารไปยังผู้รับสาร การสื่อสารที่มีการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ซึ่งสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรได้ด้วย กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นต่อรูปแบบของเรื่องภาษาที่อ่านง่ายต่อความเข้าใจ อันเนื่องมาจากเดิมที่หนังสือทางราชการเป็นหนังสือที่มีความเป็นทางการโดยมีเนื้อหาที่อ่านยากต่อความเข้าใจ แต่เมื่อมีการนำระบบสื่อทางอินทราเน็ตมาใช้ภายในองค์กร เนื้อหาที่ลงอยู่ในแต่ละหน้าเว็บเพจก็มีการปรับแต่ความน่าสนใจและรวมเป็นถึงเรื่องของการใช้ถ้อยคำภาษาที่สามารถทำให้ผู้รับสารเข้าใจง่ายขึ้นและสร้างความแตกต่างจากเดิมโดยการลดความเป็นทางการแบบราชการลงเพื่อสร้างความสนใจและดึงดูดการเข้ามาใช้งานผ่านระบบอินทราเน็ต โดยสอดคล้องกับด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องทางอารมณ์หรือความรู้สึกกับความคิดเพื่อเป็นตัวกระตุ้นหรือเร้า เป็นการประเมินความรู้สึกความชอบ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อระบบอินทราเน็ต และกลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องของเนื้อหาสาระที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแนวความคิดเรื่องทัศนคติของ London และ Bitta (อ้างถึงใน ดารา ที่ปะปาล, 2544, น. 217) เกี่ยวกับความต้องการ (Need) จะพบว่า โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้ที่เลือกใช้ก็เพื่อที่ต้องการเลือกรับตามความต้องการของตนโดยความต้องการขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ได้นำมาใช้งานของตัว โดยการใช้อินทราเน็ตของกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าการใช้ในช่วงเวลางานเป็นส่วนใหญ่ จึงมีการเลือกรับข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อความเป็นต้องการของตนเอง

ดังนั้นสรุปโดยรวมแล้ว ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระบบอินทราเน็ตนั้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในองค์กรนับเป็นการสร้างคุณค่า และประโยชน์ภายในองค์กรให้มีการติดต่อสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการข้อมูลข่าวสารเพื่อ

เป็นประโยชน์โดยตรงต่องานที่ทำ นั้นแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างได้ว่าความต้องการที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเกิดจากโยชนที่ตัวบุคคลพึงพอใจและความต้องการของตัวบุคคลากรนั่นเอง

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (จำนวนวันต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต)

จากผลการศึกษา อายุ ระดับตำแหน่งงาน สังกัดการทำงาน และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับจำนวนวันที่เปิดรับต่อสัปดาห์ และช่วงเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร ปัจจัยในการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารที่บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างนี้มีอิทธิพลถึงพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารและเลือกใช้สื่อของผู้รับสาร จากการศึกษาทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยผลวิจัยพบว่า ทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการและพนักงานกรมป่าไม้ ได้แก่ อายุ ระดับตำแหน่งงาน สังกัดการทำงาน และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมป่าไม้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ทำให้ความสนใจในการเลือกเปิดรับสารที่มีความแตกต่างกัน จากสถานภาพทางจิตวิทยา สภาพแวดล้อม และการเรียนรู้ที่ต่างกัน สามารถแสดงให้เห็นว่าการที่ข้าราชการและพนักงานกรมป่าไม้ เลือกเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเมื่อใด ย่อมหมายถึง บุคคลนั้นเลือกเอาสิ่งที่ตรงกับความต้องการมาใช้งาน ซึ่งก่อนให้เกิดประโยชน์จากสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยกระบวนการการในการเลือกสรรของผู้รับ คือการที่จะเลือกรับตามความสนใจ และความต้องการของตัวบุคคล โดยผู้รับสารเลือกเปิดรับข่าวสาร ซึ่งแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ทักษะ และความเชื่อของแต่ละบุคคลนอกจากนี้ยังพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และอายุการทำงาน 1-5 ปี มีความถี่ในการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการพฤติกรรมการเปิดรับอาจเนื่องจากประสบการณ์ของบุคคลที่มีความชำนาญในการใช้งาน จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะเป็นกลุ่มที่มีวัยเริ่มทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี จัดอยู่ในกลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมได้ง่าย เนื่องจากบุคคลในกลุ่มนี้มีความใกล้ชิดกับลักษณะความเป็นเทคโนโลยีมาก จึงเป็นเสมือนตัวแทนของสมาชิกอื่น ๆ จึงมีความชอบต่อการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยเหตุนี้กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจึงมีการใช้งาน

ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เพราะเป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มาจากประสบการณ์ในการใช้และความต้องการของตัวบุคคล ซึ่งไปสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนาภรณ์ ครองสำราญ ที่ว่าผู้รับสารจะเลือกเปิดรับจากประสบการณ์และความต้องการจากคุณสมบัติสื่อ เช่น เลือกสื่อที่มีความถนัด จัดหาง่าย เลือกสื่อที่ตนสะดวก เพื่อเป็นประโยชน์กับตนเอง

แต่ในทางกลับกันช่วงเวลาของการใช้อินเทอร์เน็ตกลับไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ สืบเนื่องการเปิดรับอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาของการใช้ อาจเพราะการสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่ออินเทอร์เน็ตในการใช้งานของช่วงเวลาที่แตกต่างกัน จึงทำให้อายุไม่มีผลต่อการเปิดรับอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้แตกต่างกัน (จำนวนวันต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต)

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจำนวนวันต่อสัปดาห์และช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต พฤติกรรมที่มีความต่างกันมีทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน เห็นได้ว่าการที่กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีผลของการปฏิบัติงานตามวันเวลาและในช่วงเวลาทำงาน จะมีผลไปทางด้านบวก ด้านลบ หรือเฉย ก็ได้ แต่จากผลการวิจัยเป็นไปทางบวก ด้วยเหตุผลที่ว่า พฤติกรรมการเปิดที่ต่างกันจากจำนวนวันต่อสัปดาห์ ตั้งแต่ 1 วัน ถึง 6 วัน และช่วงเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่เวลาก่อนเริ่มทำงาน 08.30 น. ถึงหลังเวลาเลิกงาน 16.30 น. ไม่มีผลต่อความแตกต่างของทัศนคติ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในทางบวกต่อระบบอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่าการจัดการระบบอินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองความต้องการใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วยเนื้อหาที่หลากหลาย ทันสมัย และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งการจัดรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ ใช้งานง่าย และสามารถตั้งข้อสังเกตว่าที่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากบุคลากรในกรมป่าไม้จะต้องปฏิบัติงาน ที่มีการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่บ่อยครั้ง หรือด้วยกฎระเบียบข้อบังคับของกรมป่าไม้ จึงเป็นเหตุของพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันแต่ไม่มีผลต่อความแตกต่างของทัศนคติ สอดคล้องกับ อรช่า สือสุวรรณ (2543, น. บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง การเปิดรับ การจดจำ และทัศนคติของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครที่มีต่อสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้ามหานคร ที่กล่าวว่า การเปิดรับสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้ามหานครมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการจดจำสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้ามหานคร การเปิดรับสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้ามหานครมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้ามหานคร การจดจำสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้ามหานครมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับทัศนคติของผู้โดยสารที่

มีต่อสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้าบีทีเอส การเปิดรับสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้าบีทีเอสและการจดจำสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถร่วมกันอธิบายทัศนคติต่อสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ร้อยละ 4 อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการและพนักงานกรมป่าไม้ เรื่อง “พฤติกรรม的开รับ และทัศนคติที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ของข้าราชการและพนักงานในส่วนกลาง” พบข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ ดังนี้

1. การนำเสนอเนื้อหาข่าวสารต่าง ๆ ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการส่งหนังสือทางราชการ ถึงแม้จะมีความรวดเร็วในระดับดี ก็ควรจะนำเสนอให้รวดเร็วภายใน 3 วัน หลังจากมีการได้รับการลงนาม

2. รูปแบบการนำเสนอ ควรมีการพัฒนารูปแบบการนำเสนอให้มีความทันสมัยให้น่าสนใจและทันต่อเหตุการณ์ เช่น มีการใช้สีและตัวหนังสือที่สะดุดตา การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลให้ง่ายต่อการสืบค้น และรวมไปถึงการออกแบบให้มีความน่าสนใจ เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจในการเข้าไปใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

3. แม้ว่าการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของพนักงาน ข้าราชการกรมป่าไม้จะมีทัศนคติอยู่ในระดับดีแต่ก็ไม่ถึงดีที่สุด ซึ่งก็ยังมี的开รับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงเป็นแนวโน้มที่ดีว่าหากได้รับการสนับสนุน และพัฒนารูปแบบ เนื้อหาที่หลากหลาย และมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ที่มีความเป็นประโยชน์ต่อการทำงานก็จะเป็นการเพิ่มทางเลือกของพนักงานให้มีพฤติกรรม的开รับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

4. ในส่วนของประเด็นของทัศนคติที่ข้าราชการและพนักงานขององค์กรกรมป่าไม้มีความคิดเห็น ที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือความคิดเห็นต่อรูปแบบและการใช้งานต่อระบบอินเทอร์เน็ตในภาพรวมของหัวข้อนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.7225 ซึ่งดีความได้ว่า แม้ว่าจะเป็นความคิดเห็นในระดับที่น้อยกว่าหัวข้ออื่น ๆ ในกลุ่มความคิดเห็นต่าง ๆ แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ซึ่งกลุ่มความคิดเห็นรายข้อย่อยในเรื่องของการส่งข้อมูลหนังสือทางราชการที่มีความรวดเร็ว นั้นกลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นน้อยที่สุดอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 3.46 ถ้าได้มีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็ว ก็สามารถลดช่วงเวลาของการทำงานได้มีประสิทธิภาพ และยังเป็นตัวกระตุ้นการเข้าใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการทำงานแต่ละครั้งได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับ และทัศนคติที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ของข้าราชการและพนักงานในส่วนกลาง ดังนั้นการศึกษารั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของการสืบค้นข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรกรมป่าไม้ เพื่อให้ทราบถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นหาข้อมูลว่ามีความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหนและประโยชน์ของการสืบค้นที่มีอยู่มีความเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่
2. ควรมีการศึกษาวิธีวิจัยแบบผสมผสานมาใช้ โดยวิจัยเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เจาะลึก โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานที่เปิดรับข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและเปรียบเทียบเนื้อหา รูปแบบของการใช้ประโยชน์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้เข้าถึงข้าราชการและพนักงานได้อย่างเต็มที่