

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์กับการปรับตัวขององค์กร” มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงกระบวนการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ ว่ามีลักษณะเช่นใด รวมถึงศึกษาผลอันเนื่องมาจากการรับนวัตกรรมที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้สื่อข่าว เจ้าหน้าที่ฝ่ายโฆษณา และเจ้าหน้าที่ฝ่ายศิลป์ ตลอดไปถึงผลการเปลี่ยนแปลงองค์กรอันเนื่องมาจากการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการวิจัยที่ใช้เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก คือผู้ที่ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายเน้นการสัมภาษณ์เป็น 3 กลุ่มคือ

- 1.กลุ่มผู้บริหารหนังสือพิมพ์
- 2.กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ โดยแบ่งเป็น ผู้สื่อข่าว ฝ่ายโฆษณา และฝ่ายศิลป์
- 3.กลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวงการหนังสือพิมพ์

ทั้งนี้สำหรับกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวงการหนังสือพิมพ์นั้น จะมุ่งศึกษาในส่วนของทัศนคติ และวิสัยทัศน์ ต่อการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ และการมองแนวโน้มอุตสาหกรรมว่าจะมีทิศทางอย่างไรบ้าง

สำหรับในส่วนของกลุ่มผู้บริหารหนังสือพิมพ์และพนักงานปฏิบัติการนั้นมุ่งที่จะศึกษากระบวนการรับนวัตกรรม โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับนวัตกรรมและระดับการรับนวัตกรรม รวมถึงศึกษาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรทั้งในส่วนของพฤติกรรมการทำงาน และภาพรวมขององค์กร

สรุปผลการวิจัย

1.กระบวนการรับนวัตกรรมของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์

กระบวนการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของกลุ่มคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ของไทยนั้น เริ่มมีการรับรู้ (awareness) ข้อมูลเกี่ยวกับการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ผ่านทางสื่อต่างประเทศ เพราะกลุ่มคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ไทยจะมีการติดตามข้อมูลข่าวสาร

จากต่างประเทศด้วยการอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างประเทศ รวมถึงรายงานของสำนักข่าวต่าง ๆ ซึ่งโดยปกติแล้วหนังสือพิมพ์ไทยจะมีการรับข่าวจากสำนักข่าวต่างประเทศอยู่แล้ว เมื่อเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตนั้นมิกำเนิดอยู่ในสหรัฐอเมริกา ดังนั้นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตจึงถูกส่งผ่านจากแหล่งข่าว (source) ในสหรัฐอเมริกา โดยมีสำนักข่าวอเมริกันเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (massage) ผ่านทางช่องทางการสื่อสาร (communication channel) ทั้งทางแฟกซ์ หรือ เทเลคัสต์ มายังผู้รับ(receiver) ซึ่งก็คือกลุ่มผู้บริหารและผู้สื่อข่าวของหนังสือพิมพ์ไทย

การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้ก่อให้เกิดกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างมากต่อรูปแบบของสื่อมวลชนโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสิ่งพิมพ์ เพราะในต่างประเทศโดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา นั้น อินเทอร์เน็ตเข้าถึงกลุ่มผู้รับข่าวสารได้พอก ๆ กับโทรทัศน์ และกลายมาเป็นคู่แข่งของหนังสือพิมพ์ จนทำให้ยอดขายหนังสือพิมพ์ในสหรัฐอเมริกานั้นลดลงอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งกระแสที่เกิดขึ้นนี้เอง กลุ่มบุคคลในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ไทย ก็ได้รับทราบความเคลื่อนไหวเช่นเดียวกัน ทำให้เกิดความสนใจ (interest) ต่อสื่อชนิดใหม่และได้มีการศึกษาถึงสื่อชนิดใหม่ที่เกิดขึ้น รวมทั้งทำการประเมิน(evaluation)ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์หากมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาในประเทศไทย

อย่างไรก็ตามแม้ว่าในต่างประเทศจะมีการแพร่หลายของระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมาก แต่ในประเทศไทยเพิ่งจะเริ่มมีการนำมาใช้เชิงการศึกษาในปีพ.ศ. 2530 และเปิดให้มีการใช้ในเชิงพาณิชย์เมื่อปีพ.ศ. 2537 ทำให้กระบวนการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ไทยถูกสกัดกั้นไว้นานกว่า 7 ปี ซึ่งกว่าที่ผู้ประกอบการหนังสือพิมพ์จะนำเข้ามาทดลองใช้(trial)ในองค์กรอย่างจริงจังก็อยู่ในช่วงของปี พ.ศ.2539 ซึ่งเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการเปิดตัวเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการเปิดโฮมเพจ หรือเว็บไซต์ โดยการเปิดโฮมเพจนั้น ผู้ประกอบการหนังสือพิมพ์ไทยส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยมั่นใจว่าจะสร้างผลตอบแทนทางธุรกิจได้อย่างคุ้มค่า ในขณะที่การติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรนั้นผู้บริหารหนังสือพิมพ์ค่อนข้างมั่นใจว่าจะเกิดประโยชน์ต่อการทำงานข่าว แต่ก็ไม่มั่นใจเช่นกันว่าผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นนั้นจะคุ้มกับการลงทุนหรือไม่ ทำให้การทดลองใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรหนังสือพิมพ์ ดำเนินไปภายใต้การควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างเคร่งครัด โดยมีการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในหน่วยงานที่เห็นว่าสำคัญเท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือกองบรรณาธิการ และห้องผู้บริหาร

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารหนังสือพิมพ์ 25 คนและพนักงานปฏิบัติการ 35 คนพบว่า กระบวนการรับนวัตกรรมของกลุ่มผู้บริหารจะเกิดขึ้นรวดเร็ว

กว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการ เพราะกลุ่มผู้บริหารจะมีแรงผลักดันด้านธุรกิจและตำแหน่งหน้าที่ ทำให้ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และสู่ทางเศรษฐกิจใหม่ๆ อยู่เสมอ

2. มูลเหตุในการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีเหตุผลในการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต เพราะคุณลักษณะของตัวอินเทอร์เน็ตที่มีความได้เปรียบเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีเดิม คือสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานที่ทำ โดยเฉพาะในส่วนของ การสืบค้นข้อมูล สามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าวิธีเดิม ซึ่งการค้นหาข้อมูลจะทำได้จากข้อมูลของหน่วยงานราชการ และห้องสมุดต่างๆ ซึ่งต้องเสียเวลาในการเดินทางไปยังแหล่งข้อมูล และในบางครั้งการจะนำข้อมูลออกมา ก็ทำไม่ได้ต้องถ่ายเอกสารออกมา ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายมาก ในบางครั้งข้อมูลที่ได้อาจใช้ไม่ได้ ในขณะที่การหาข้อมูลจากแหล่งข่าวที่เป็นบุคคลนั้นก็ยุ่งยากเช่นกัน เพราะการนัดหมายแหล่งข่าว ในบางครั้งทำได้ยากและต้องรอเป็นเวลานาน กว่าจะนัดได้เรื่องดังกล่าวก็ล้าสมัยไปแล้ว

แต่อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนั้น เราค้นพบว่าเรื่องของประสิทธิภาพอินเทอร์เน็ตที่นำมาใช้กับอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ ช่วยในความรวดเร็วและประหยัดเวลาประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายก็จริง แต่ก็ขึ้นอยู่กับคนใช้เช่นเดียวกัน ปัญหาคือบางครั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตนั้นมีมากจนเกินไป ซึ่งผู้ใช้จะต้องมีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างดี ซึ่งหากว่าผู้ใช้ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตก็จะสามารถดึงมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เช่นการเลือกเอาข่าวสารหรืองานวิจัยที่มีในอินเทอร์เน็ต มารายงานหรือตีพิมพ์ให้ผู้อ่านได้รับเนื้อหาใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ หรือการค้นหาข้อมูลที่บรรณาธิการข่าว ต้องการมาเสริมเนื้อหาข่าวที่ได้รับมาจากแหล่งข่าว เพื่อนำมาประกอบข่าวให้เกิดความสมบูรณ์ขึ้น

ซึ่งจากการสัมภาษณ์นั้นเราพบว่า อุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ มีการดึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้ประกอบข่าว ในสองลักษณะคือ

- (1) ดึงข้อมูลทั่วไปซึ่งเป็นวัตถุดิบ เช่นสารคดี ,งานวิจัย,เทคโนโลยี,วิทยาศาสตร์ ฯลฯ แล้วนำมาแปลเป็นภาษาไทยรายงานให้ผู้อ่านรับทราบตามคอลัมน์ต่างๆ ในหน้าหนังสือพิมพ์

(2) การดึงข้อมูลที่เกิดขึ้นสดๆ เช่นรายการถ่ายทอดสดเหตุการณ์ต่าง ๆ ข่าว กีฬา, ข่าวบันเทิง, ข่าวต่างประเทศ, ข้อมูลใหม่ของหน่วยงานเอกชนและรัฐ ที่ถูกเปิดเผยผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น สำนักข่าวต่างประเทศรายงานปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ปัญหาโสเภณีเด็ก ปัญหายาเสพติด เป็นต้น นักข่าวจะนำข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ตมาขยายผล และนำเสนอเป็นข่าวสารต่อไป ซึ่งปัจจุบันสำนักพิมพ์ทุกแห่งนำวิธีนี้มาใช้

ดังนั้นสำหรับอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ การมีอินเทอร์เน็ต จึงช่วยจับความเคลื่อนไหวหรือเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ทันการณ์ไม่ตกข่าว ซึ่งแต่เดิมบรรดาหนังสือพิมพ์อาจจะต้องลงทุนสูงหากต้องการได้ข่าวสารบางข่าวจากต่างประเทศ อาจจะต้องมีนักข่าวประจำเกือบทุกประเทศ แต่การที่มีอินเทอร์เน็ตเครื่องเดียวก็พอ นั่นคือเหตุผลแรกในการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต

นอกจากนั้นเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตยัง เข้ามาแก้ปัญหาเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลได้เกือบทั้งหมด โดยการสืบค้นข้อมูลผ่านทางเครือข่ายเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และครอบคลุมแหล่งข้อมูลกว้างขวาง เนื่องจากในปัจจุบัน ห้องสมุด และหน่วยงานราชการต่างๆ ทำการเปิดเว็บไซต์เกือบทุกแห่ง ทำให้สามารถติดต่อค้นข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขณะเดียวกันก็สามารถขอข้อมูลที่ต้องการผ่านทางเทคโนโลยี E-mail ได้ในกรณีที่ฐานข้อมูลนั้นไม่มีข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งการตอบกลับมาสั้นใหญ่จะทำค่อนข้างรวดเร็ว

นอกจากการสืบค้นข้อมูลแล้ว การติดต่อแหล่งข่าวที่เป็นบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ก็ทำได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก ขณะเดียวกันข้อความที่ผู้ตอบตอบกลับมา ก็ไม่ต้องเสียเวลามาพิมพ์ใหม่ทำให้การทำงานข่าวรวดเร็วขึ้น

ในขณะเดียวกันผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งในกลุ่มของผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติการต่างเห็นว่า เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมีความสอดคล้องเหมาะสมกับธุรกิจหนังสือพิมพ์ เพราะในธุรกิจหนังสือพิมพ์ถือหลักความเป็นผู้นำด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตทำให้การสืบค้นข้อมูลทำได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทันเหตุการณ์มากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของสำนักข่าวต่างประเทศที่มีการรายงานสดทั้งภาพ เสียง และข้อความผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เป็นแหล่งวัตถุดิบอย่างดีในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร

นอกจากนั้นหนังสือพิมพ์ไทยหลายฉบับก็มีการเปิดเว็บไซต์เป็นของตัวเอง เพื่อเสนอข้อมูลข่าวสารซึ่งสามารถดึงจากข่าวหนังสือพิมพ์ได้เลย เพราะเทคโนโลยีพิมพ์ข่าวในปัจจุบันเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ ดังนั้นการเชื่อมโยงข้อมูลกับอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ง่าย

นอกจากนั้นสิ่งที่เราค้นพบในการสัมภาษณ์บุคคลในกลุ่มหนังสือพิมพ์ คือ การใช้อินเทอร์เน็ต ถูกปรับให้สอดคล้องกับการทำงานข่าวมากขึ้น ซึ่งแต่เดิมนักข่าวจะได้ข่าวก็ต่อเมื่อแหล่งข่าวส่งข่าวมาให้ หรือไม่ก็มีการนัดสัมภาษณ์ แต่ปัจจุบันนี้มีนักข่าวหลายคนเริ่มอาศัยช่องทางหาข่าวใหม่ สำหรับผู้บริหารบริษัทใหญ่ๆหลายประเทศก็มีเลขที่บัญชี (ACCOUNT) เป็นของตัวเองเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร นักข่าวอาศัยวิธีดังกล่าวเขียน E-mail ไปสอบถามข่าวสารหรือนักสัมภาษณ์ได้

ยิ่งไปกว่านั้นมือนักข่าวบางคนเปิด เลขที่บัญชี (Account) ของตัวเองหรือให้สำนักพิมพ์เปิดให้ จากนั้นก็เปิดให้แหล่งข่าวส่งข้อมูลให้ นอกจากนี้สำหรับคนที่เล่นอินเทอร์เน็ตก็มีสังคมของเขาเป็นกลุ่มใหญ่ นักข่าวบางคนก็เข้าไปอยู่ในกลุ่มดังกล่าวซึ่งมีการติดต่อสื่อสารทาง E-mail พูดคุยกันเป็นประจำ บางคนเป็นนายธนาคาร, ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น ซึ่งในบางครั้งนักข่าวก็สามารถหาข่าวได้จากการติดต่อดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบและวิวัฒนาการในวงการสื่อสารมวลชนที่ถูกพัฒนาขึ้น ขณะเดียวกันเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตถูกสร้างเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ง่ายต่อการใช้งาน และการทำความเข้าใจ ทำให้ผู้ใช้ไม่รู้สึกยุ่งยากซับซ้อนในการนำไปใช้

3. อัตราการรับนวัตกรรมของกลุ่มคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์

เนื่องจากอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา ทำให้กลุ่มคนในอุตสาหกรรมนี้มีความทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ โดยเฉพาะในกรณีของการเกิดขึ้นของนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต คนกลุ่มนี้ถือได้ว่าเป็นกลุ่มแรกที่รับรู้พัฒนาการในเรื่องดังกล่าว และมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพราะต้องนำมาเสนอเป็นข่าวลงในหนังสือพิมพ์ ประกอบกับการแข่งขันในอุตสาหกรรมมีสูง โดยเป็นการแข่งขันกันเสนอข่าวทั้งในด้านความเร็ว และความลึกของข้อมูล ทำให้การรับรู้ข่าวสารของกลุ่มคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์จัดได้ว่าเร็วกว่ากลุ่มคนที่อยู่ในธุรกิจอื่น ๆ

สำหรับอัตราการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของกลุ่มคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ ถือว่ามีอัตราการรับนวัตกรรมที่ค่อนข้างเร็ว โดยกลุ่มผู้บริหารหนังสือพิมพ์ร้อยละ 24 จัดอยู่ในกลุ่มล้ำสมัย (Innovator) และที่เหลือร้อยละ 76 จัดอยู่ในกลุ่ม นำสมัย (Early adopters) ส่วนกลุ่ม

พนักงานปฏิบัติการ จัดอยู่ในกลุ่ม ล้ำสมัย ร้อยละ 17 จัดอยู่ในกลุ่มทันสมัย ร้อยละ 40 จัดอยู่ในกลุ่มตามสมัย ร้อยละ 23 และจัดอยู่ในกลุ่ม ตามสมัยร้อยละ 20

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ไม่มีผู้ใดอยู่ในกลุ่มล่าหลังเลย โดยจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้บริหารหนังสือพิมพ์จะมีอัตราการรับนวัตกรรมเร็วกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ทั้งนี้ก็อาจเป็นเพราะผู้บริหารต้องมีการเสาะแสวงหาข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เพื่อช่วงชิงความได้เปรียบทางธุรกิจ และมองหาลู่ทางธุรกิจใหม่ๆ ในขณะที่พนักงานปฏิบัติการจะมีความกดดันน้อยกว่า ความกระตือรือร้นในการแสวงหาข้อมูลจึงมีไม่มากเท่ากลุ่มผู้บริหาร

3. ระดับการรับนวัตกรรมของคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์

ในกระบวนการรับนวัตกรรมนั้น E.M.Roger และ F.F Shoemaker ได้แบ่งระดับการรับนวัตกรรมไว้ 5 ขั้นตอนด้วยกันคือ ขั้นความรู้ (Knowledge) ขั้นการจูงใจ (Persuasion) ขั้นการตัดสินใจ (Decision) ขั้นการนำไปปฏิบัติ (Implementation) และ ขั้นการยืนยัน (Confirmation) ซึ่งการผ่านแต่ละขั้นตอนนี้จะใช้เวลานานพอสมควร

แต่สำหรับการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของกลุ่มคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ นอกจากจะมีอัตราการรับที่ค่อนข้างเร็วแล้ว ระดับการรับนวัตกรรมก็จัดอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง โดยกลุ่มผู้บริหารมีระดับการรับอยู่ในขั้นนำไปปฏิบัติ (Implementation) ร้อยละ 40 และอยู่ในระดับขั้นการยืนยัน(Confirmation) ร้อยละ 60 ในขณะที่ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการอยู่ในระดับขั้นการจูงใจ ร้อยละ 14 อยู่ในขั้นการตัดสินใจ ร้อยละ 23 อยู่ในขั้นการนำไปปฏิบัติ ร้อยละ 29 และอยู่ในขั้นการยืนยันร้อยละ 34 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์นั้นเกือบทั้งหมดมีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ร่วมกับการทำงาน

ขณะเดียวกันจากการสัมภาษณ์พนักงานปฏิบัติการ ของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์พบว่า การนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่บริษัทประสบปัญหาทางการเงิน และหันมาปรับลดงบประมาณทำให้พนักงานโดยเฉพาะผู้สื่อข่าวหันมาอาศัยอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานมากขึ้น

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าโดยรวมแล้ว กลุ่มผู้บริหารจะมีระดับการรับนวัตกรรมที่สูงกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการติดตั้งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ต้องเสียค่าติดตั้งที่ค่อนข้างสูง ขณะที่ค่าบริการรายเดือนก็ค่อนข้างแพง ทำให้กลุ่มคนระดับพนักงานมีข้อ

จำกัดเรื่องงบประมาณ แต่กลุ่มผู้บริหารนั้นจะมีความพร้อมด้านงบประมาณมากกว่า และเมื่อมีการนำมาใช้ในองค์กรกลุ่มพนักงานปฏิบัติการจึงได้มีโอกาสใช้งาน ทั้ง ๆ ที่ในบางครั้งพนักงานบางคนมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมานานแล้ว

4. ผลกระทบของการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตต่อการปรับตัวของหนังสือพิมพ์ 7 ฉบับ

4.1 การปรับตัวของบุคลากร

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการของหนังสือพิมพ์ 7 ฉบับคือ บางกอกโพสต์ เดอะเนชั่น บิสซิเนสเดย์ ผู้จัดการ วัฏจักร คู่แข่ง และสยามธุรกิจ พบว่าการปรับตัวของบุคลากรของหนังสือพิมพ์ทั้ง 7 ฉบับที่เกิดขึ้นเหมือนกันก็คือ บุคลากรจะมีการปรับตัวเพื่อจะเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่นำมาใช้ในองค์กร เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่เข้ามา และมีกระแสความนิยมสูง ซึ่งผู้บริหารหนังสือพิมพ์ค่อนข้างให้ความสำคัญในขณะเดียวกันก็เป็นเรื่องของภาพพจน์ที่บุคลากรในองค์กรหนังสือพิมพ์ควรจะใช้อินเทอร์เน็ต เป็น เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่จัดว่าเป็นผู้นำทางความคิด ความเคลื่อนไหวจึงต้องล้ำหน้าคนอื่น

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานหนังสือพิมพ์ พบว่าหนังสือพิมพ์ที่มีการอบรมพนักงานก่อนที่จะใช้งานมี 4 ฉบับคือ เดอะเนชั่น บางกอกโพสต์ บิสซิเนสเดย์ และวัฏจักร ส่วนอีก 3 ฉบับคือ ผู้จัดการ คู่แข่ง และสยามธุรกิจ ไม่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตให้กับพนักงาน โดยผู้บริหารของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการ และคู่แข่ง เห็นว่าระบบอินเทอร์เน็ตอยู่บนโปรแกรมสำเร็จรูปที่ง่ายต่อการใช้งาน และง่ายต่อการเรียนรู้ จึงไม่จำเป็นต้องอบรมพนักงาน ในขณะที่หนังสือพิมพ์สยามธุรกิจมีการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตขึ้นมาโดยเฉพาะ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ประจำคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่แล้วจึงไม่มีการอบรมพนักงาน

- การปรับตัวของผู้สื่อข่าว

การนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้งานในองค์กรหนังสือพิมพ์นั้น จุดหลัก ๆ ที่มีการติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็คือกองบรรณาธิการ เพราะเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารโดยตรง ขณะเดียวกันก็ต้องการแหล่งข้อมูลเพื่อสืบค้นในการทำงานอย่างมาก โดยการปรับตัวของผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ภายหลังที่มีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาในองค์กรนั้น พบว่า ผู้สื่อข่าวของหนังสือพิมพ์ 6 ฉบับคือ หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ เดอะเนชั่น บิสซิเนสเดย์ ผู้จัดการ วัฏจักร และ คู่แข่ง มีการปรับตัวในลักษณะที่คล้ายกันคือ กลุ่มผู้สื่อข่าวในประเทศจะไม่มีการ

เปลี่ยนแปลงรูปแบบในการทำงานมากนัก โดยงานหลักยังคงเป็นการออกข่าวนอกสถานที่ มีการดักพบแหล่งข่าวเพื่อสัมภาษณ์ และเขียนรายงานข่าวเข้ามายังกองบรรณาธิการ เพียงแต่ว่าผู้สื่อข่าวบางคนจะมีการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตบ้างหากมีเวลา แต่สำหรับผู้สื่อข่าวของหนังสือพิมพ์สยามธุรกิจซึ่งเป็นหนังสือรายสัปดาห์นั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน โดยจะหันมาค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ และจะออกพบแหล่งข่าวที่นัดหมายไว้บ้างเป็นบางเวลา

ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัดต่อการทำงานของผู้สื่อข่าว จากการที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรของหนังสือพิมพ์ทั้ง 7 ฉบับซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันก็คือ กลุ่มผู้สื่อข่าวต่างประเทศ ข่าวกีฬา และข่าวบันเทิงต่างประเทศ ที่หันมาใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลข่าวอย่างจริงจัง เพราะสำนักข่าวต่างประเทศมีการรายงานสดตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วโลก ทำให้ผู้สื่อข่าวในกลุ่มนี้ไม่ต้องเสียเวลารอการถ่ายทอดทางโทรทัศน์ หรือรอแฟกซ์จากสำนักข่าวต่างประเทศ หรือรออ่านนิตยสารต่างประเทศอีกต่อไป

อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่เศรษฐกิจของประเทศประสบปัญหา จนทำให้ผู้ประกอบการหนังสือพิมพ์ต่างประสบปัญหาทางการเงิน จนต้องหันมาลดต้นทุนทุกอย่างทั้งการลดพนักงาน ลดเงินเดือน ลดค่าใช้จ่าย ค่ารถ ค่าเดินทาง ของผู้สื่อข่าว ทำให้กลุ่มผู้สื่อข่าวหันมาใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลหลักแทนที่จะเป็นการออกค้นหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ซึ่งความเปลี่ยนแปลงนี้รวมถึงกลุ่มผู้สื่อข่าวในประเทศด้วย เพราะหนังสือพิมพ์บางฉบับ อย่างเช่น ผู้จัดการ วิทยจักร และคู่แข่ง ประสบปัญหาทางการเงินมากจนต้องลดจำนวนพนักงานไปเกือบหมดคงเหลือไว้แค่ส่วนที่สำคัญจริง ๆ เท่านั้น ซึ่งในส่วนของกองบรรณาธิการจะเหลือเพียงบรรณาธิการและผู้สื่อข่าวไม่กี่คน โดยหันมาใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งหาข่าวหลัก เพราะปัจจุบันสำนักข่าวในประเทศหลายแห่งมีการรายงานข่าวสด (real time) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์พบว่า หนังสือพิมพ์ต่างประเทศอย่าง บางกอกโพสต์ เดอะเนชั่น และบิสซิเนสเดย์ นั้นค่อนข้างเห็นความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร โดยมีนโยบายที่ส่งเสริมการใช้งาน และการเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน แม้ว่าผลตอบแทนทางธุรกิจจะไม่คุ้มต่อการลงทุน เพราะผู้บริหารหนังสือพิมพ์มีการมองอนาคตว่า ในที่สุดแล้วสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเข้ามามีบทบาทสูงขึ้นไปในสังคมไทย ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นจึงเตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของบุคลากรและองค์กร เพื่อที่จะปรับตัวรับกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ขณะที่หนังสือพิมพ์ไทยอย่าง ผู้จัดการ วิทยจักร คู่แข่ง และสยามธุรกิจ นั้นยังไม่มั่นใจต่ออนาคตของการเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตว่าจะสามารถสร้างผลตอบแทนทางธุรกิจได้อย่างคุ้มค่า เพียงแต่ต้องการนำเข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อที่จะเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกและเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น ซึ่งในปัจจุบันในภาวะที่บริษัทประสบปัญหาด้านเงินทุน เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นอุปกรณ์สำคัญที่เข้ามาแทนผู้สื่อข่าว และช่วยลดต้นทุนให้กับบริษัทเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี

- การปรับตัวของฝ่ายโฆษณา

สำหรับการปรับตัวของฝ่ายโฆษณานั้น พบว่า ฝ่ายโฆษณาของหนังสือพิมพ์ทั้ง 7 ฉบับมีลักษณะการปรับตัวที่คล้ายกัน ก็คือโดยเนื้อหาหลักๆแล้วยังคงไม่มีการเปลี่ยนแปลงคือการขายโฆษณายังคงเน้นไปที่การขายตรงกับลูกค้า โดยเป็นการเสนอขายพื้นที่โฆษณาบนหนังสือพิมพ์ ส่วนโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นของแถมที่เพิ่มเข้ามาจูงใจลูกค้าให้ลงโฆษณาบนหนังสือพิมพ์ ทำให้ส่วนหนึ่งฝ่ายโฆษณาต้องเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตอยู่บ้าง

ทั้งนี้ฝ่ายโฆษณาที่มีการปรับตัวอย่างเห็นได้ชัดจากการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในองค์กรก็คือฝ่ายโฆษณาของหนังสือพิมพ์วิภูจักร และสยามธุรกิจ เพราะมีการติดตั้งอินเทอร์เน็ตไว้ที่ฝ่ายโฆษณาด้วย เพื่อให้ใช้หาข้อมูลลูกค้า และติดต่อลูกค้า ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายโฆษณาของหนังสือพิมพ์ทั้ง 2 ฉบับนี้ต้องมีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อหาลูกค้า โดยจะมีการสำรวจหาลูกค้าที่ลงโฆษณาบนโฮมเพจของบริษัทต่างๆในอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการขายโฆษณาของบริษัท

- การปรับตัวของฝ่ายศิลป์

ในการปรับตัวของเจ้าหน้าที่ฝ่ายศิลป์นั้น พบว่าเมื่อหนังสือพิมพ์มีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร เจ้าหน้าที่ฝ่ายศิลป์ของหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ และบิซิเนสเดย์ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานมากนัก โดยยังคงเน้นที่การสแกนรูปจากภาพถ่ายเข้าโปรแกรมแมคอินทอช ส่วนการดึงภาพจากอินเทอร์เน็ตนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายศิลป์ของหนังสือพิมพ์ทั้งสองฉบับให้ความเห็นที่ตรงกันคือ ภาพที่ได้ขาดความคมชัด สู้การสร้างภาพแบบเดิมไม่ได้ ทำให้การใช้ภาพจากโปรแกรมอินเทอร์เน็ตนั้นจะทำเฉพาะกรณีที่ถูกเงิน ไม่สามารถหาภาพประกอบได้จริงๆ แต่สำหรับหนังสือพิมพ์อีก 5 ฉบับ คือ เดอะเนชั่น ผู้จัดการวิภูจักร คู่แข่ง และสยามธุรกิจนั้น การทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายศิลป์มีการปรับเปลี่ยนไป โดยจะหันมาดึงภาพจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแทนระบบเดิม เพราะทำได้ง่าย และประหยัดค่าใช้จ่าย ส่วนเรื่องความคมชัดนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายศิลป์ของหนังสือพิมพ์ 5 ฉบับนี้ให้ความเห็นที่ตรงกันว่าความคมชัดสู้การสแกนด้วย

โปรแกรมแมคอินทอชไม่ได้ แต่ก็แก้ไขได้ด้วยการที่ไม่ขยายภาพให้ใหญ่เกินไป ความคมชัดก็จะใกล้เคียงกับภาพที่ได้จากการสแกน

4.2 การปรับโครงสร้างองค์กร

ในเรื่องของการปรับโครงสร้างองค์กรอันเนื่องมาจากการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต นั้นมีการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดใน 2 ส่วนคือการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานภายในองค์กร และการเปลี่ยนแปลงขนาดองค์กร

- การเปลี่ยนแปลงหน่วยงานภายในองค์กร

เมื่อพิจารณาถึงผลของการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร ต่อการปรับโครงสร้างองค์กรของหนังสือพิมพ์ทั้ง 7 ฉบับ พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่เหมือนกันคือ จะมีการตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นมาเพื่อดูแลการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร และดูแลการเชื่อมโยงออนไลน์ (online) ไปยังโฮมเพจของบริษัท เนื่องจากจะต้องใช้ผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านจึงต้องตั้งหน่วยงานขึ้นมาเฉพาะ ซึ่งองค์ประกอบของหน่วยงานใหม่นี้สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค ซึ่งมีความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และเจ้าหน้าที่ป้อนข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการดึงมาจากหน่วยงานอื่นในองค์กรไม่ว่าจะเป็นกองบรรณาธิการ หรือฝ่ายผลิต เพราะเจ้าหน้าที่ป้อนข้อมูลนั้นไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านเทคนิคสูง แต่จะเป็นผู้ที่มีความเข้าใจระบบคอมพิวเตอร์อยู่บ้าง

- การเปลี่ยนแปลงขนาดองค์กร

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับหนังสือพิมพ์ทั้ง 7 ฉบับเกี่ยวกับขนาดองค์กรจะมีลักษณะเหมือนกัน คือในช่วงแรกที่มีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร และมีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่โฮมเพจของบริษัทนั้น จะมีการตั้งหน่วยงานใหม่เพิ่มเติมขึ้นมา มีผลให้ขนาดองค์กรขยายใหญ่ขึ้นจากการรับพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการขยายงานในอนาคต

อย่างไรก็ตามภายหลังจากที่เศรษฐกิจของประเทศซบเซา ได้ส่งผลกระทบต่อโฆษณาและยอดขายของหนังสือพิมพ์โดยตรง ทำให้รายได้ของหนังสือพิมพ์ลดลงอย่างมาก กระทั่งหนังสือพิมพ์หลายฉบับประสบปัญหาด้านการเงิน ซึ่งบางแห่งเข้าขั้นวิกฤต เช่น บิซิเนสเดย์ ผู้จัดการ คู่ขวัญจักร และคู่แข่ง ในขณะที่หนังสือพิมพ์อย่างบางกอกโพสต์ เดอะเนชั่น และสยามธุรกิจ ยังสามารถ

ระดับพระองค์เองไว้ได้ แต่ก็ต้องหันมาปรับลดต้นทุนทุกด้าน ซึ่งวิธีหนึ่งที่น่ามาใช้ก็คือการปรับลดพนักงาน โดยเฉพาะฝ่ายข่าว และบทบาทของอินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนจากอุปกรณ์ช่วยงานข่าว มาเป็นสิ่งทดแทนผู้สื่อข่าว จนอาจจะกล่าวได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นอุปกรณ์ที่เข้ามาเอื้ออำนวยต่อการปรับลดพนักงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าด้วยสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ผลของการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาในองค์กรหนังสือพิมพ์ได้เปลี่ยนแปลงจากช่วงแรกที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวขององค์กร กลับกลายมาเป็นตัวสนับสนุนให้การลดขนาดองค์กรเป็นไปได้ง่ายขึ้นด้วยการเข้ามามีบทบาทเป็นแหล่งข้อมูลข่าวแทนผู้สื่อข่าว

5. แนวโน้มของอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ในอนาคต

จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้บริหารหนังสือพิมพ์ และพนักงานปฏิบัติการ รวมถึงกลุ่มบุคคลที่อยู่ในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์และที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต จนกระทั่งมีการนำเข้ามาใช้ในองค์กรหนังสือพิมพ์ ทำให้เกิดการพัฒนาขึ้นในส่วนของการสืบค้นข้อมูลที่สามารถทำได้ลึก และขยายขอบเขตกว้างขวางขึ้น ขณะเดียวกัน ก็ทำให้มุมมองที่มีต่อภาพรวมธุรกิจของกลุ่มผู้บริหารเปลี่ยนแปลงไป จากที่เคยมุ่งแต่จะเพิ่มยอดขายหนังสือพิมพ์ และเพิ่มพื้นที่โฆษณาบนหนังสือพิมพ์ ก็เกิดมุมมองในช่องทางธุรกิจใหม่ๆ ผ่านทางเครือข่ายของอินเทอร์เน็ต

จากคุณสมบัติของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ทำลายกำแพงขวางกั้นในด้านของระยะทางไปจนหมดสิ้น ทำให้กลุ่มผู้บริหารหนังสือพิมพ์มองเห็นช่องทางที่จะขยายฐานการตลาดไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลกผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นำมาสู่การเปิดเว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ขณะเดียวกันก็เพื่อสร้างภาพพจน์ความเป็นสากล และความทันสมัยให้กับหนังสือพิมพ์ของตนเอง

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต จะสร้างช่องทางธุรกิจใหม่ๆ ให้กับอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ แต่ผู้ประกอบการในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ที่เป็นกอบเป็นกำจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้เป็นเพียงผลิตภัณฑ์เสริมภาพพจน์เท่านั้น ทั้งนี้ส่วนหนึ่งก็คงจะเป็นเพราะเทคโนโลยีสมาชิกบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังไม่ประสบความสำเร็จมากนัก เพราะการคิดค่าบริการค่อนข้างยุ่งยาก และผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลฟรีมากกว่าที่จะยอมเสียเงิน ขณะเดียวกันแหล่งข้อมูลในอินเทอร์เน็ตก็มีมากมายมหาศาล ผู้ใช้จึงไม่มีความจำเป็นที่

ต้องซื้อผ่านเทคโนโลยีสมาชิก การพัฒนาธุรกิจโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงไม่ประสบผลเท่าที่ควร

ดังนั้นผู้บริหารหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่จึงมองว่าแนวโน้มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ในอนาคต ก็จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปมากนัก トラバドที่ค่าบริการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังแพง ประกอบกับสภาพการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้การขยายตัวของสื่อสิ่งพิมพ์เข้าสู่การเป็นสื่อครบวงจรนั้นมีข้อจำกัด โดยหนังสือพิมพ์หลายฉบับได้ยุติบทบาทในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพราะต้องหันมาประหยัดและลดต้นทุนเพื่อประคับประคองฐานะให้อยู่รอดผ่านพ้นวิกฤตทางเศรษฐกิจไปได้

อภิปรายผล

จากการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ พบว่าในเรื่องของการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ แม้ว่าจะมีวัตถุประสงค์ชัดเจนที่เน้นสร้างประสิทธิภาพให้องค์กร และมองไกลไปถึงผลต่อประโยชน์ทางธุรกิจขององค์กรในอนาคต แต่พอองค์กรหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้งาน ความพึงพอใจอันเกิดจากความคุ้นเคยและชำนาญหลังทดลองใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้ทราบว่าคุณลักษณะของอินเทอร์เน็ต นั้นมีจุดเด่นมาก และช่วยเสริมให้การทำงานข่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่คาดหวัง ทั้งในแง่ของคุณภาพข่าว เพราะการสืบค้นข้อมูลจะทำให้ได้สารลึกซึ้งในบางข่าว ขณะเดียวกันในบางครั้งก็ทำให้ได้แง่มุมของข่าวที่แตกต่างออกไป ประกอบกับความรวดเร็วในการค้นหาข่าวสาร ทำให้คนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์พยายามเข้ามาเรียนรู้และใช้งานอินเทอร์เน็ต

จากคุณสมบัติดังกล่าว ทำให้การยอมรับอินเทอร์เน็ตของกลุ่มคนในหนังสือพิมพ์เกิดขึ้นง่าย และรวดเร็ว โดยในการศึกษาถึงอัตราการรับนวัตกรรม และระดับการรับนวัตกรรมของกลุ่มคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์นั้น ผลการศึกษาแสดงออกมาอย่างชัดเจนว่า มีอัตราการรับนวัตกรรมที่รวดเร็ว และ มีระดับการรับที่สูง โดยเฉพาะในกลุ่มของผู้บริหารหนังสือพิมพ์ มีอัตราการรับนวัตกรรมจัดอยู่ในกลุ่มนำสมัย จนถึงล้ำสมัย

ทั้งนี้ในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่มีผู้ใดที่ใช้เครือข่ายของอินเทอร์เน็ตในช่วงหลัง ปี พ.ศ. 2537 โดยในช่วงดังกล่าวเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เพิ่งจะมีการใช้ในเชิงพาณิชย์ซึ่งถือว่าการเปิดใช้ยังมีค่อนข้างน้อย แต่กลุ่มผู้บริหารหนังสือพิมพ์ก็มีการใช้งานกันเป็นจำนวนมากแล้ว ส่วนกลุ่มพนักงานปฏิบัติการนั้นจะมีอัตราการรับนวัตกรรมที่ช้ากว่ากลุ่มผู้บริหาร เพราะข้อจำกัดเรื่องงบประมาณเป็นส่วนใหญ่

อิทธิพลของอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรหนังสือพิมพ์นั้น แม้ว่าจะยังไม่ค่อยจะชัดเจนนักในช่วงแรก โดยรูปแบบการทำงานหลักๆ โดยเฉพาะในกลุ่มของผู้สื่อข่าวในประเทศ และฝ่ายโฆษณา และเจ้าหน้าที่ฝ่ายศิลป์ จะเริ่มมีการปรับตัวแม้จะไม่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากนัก เมื่อเทียบกับผู้สื่อข่าวต่างประเทศ ข่าวกีฬา และข่าวบันเทิงนั้นผลของการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เข้ามาใช้ทำให้รูปแบบการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไปจะชัดเจนมากกว่า และมีแนวโน้มว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานข่าวมากขึ้นเรื่อยๆ

สำหรับผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและขนาดขององค์กรนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า การนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตไม่ทำให้โครงสร้างและขนาดขององค์กรเปลี่ยนไป เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นเพียงเครื่องมืออำนวยความสะดวกตัวหนึ่งเท่านั้น แต่ในระยะต่อมาผู้บริหารเริ่มให้ความสนใจและมองเห็นคุณประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตมาก โดยเฉพาะมีส่วนช่วยประหยัดงบประมาณได้ในยามที่เศรษฐกิจซบเซาอย่างนี้

ทั้งนี้ในช่วงที่ต้นทุนและค่าแรงรวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจหนังสือพิมพ์ ขยับตัวสูงขึ้น ยุคนี้ผู้ประกอบการจำเป็นจะต้องรัดเข็มขัดและจำเป็นต้องลดต้นทุนค่าจ่ายลงหลายด้านเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ขณะที่หลายคนเป็นห่วงเรื่องของประสิทธิภาพงานซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบจากการถูกตัดงบประมาณลง เนื่องจากทรัพยากรส่วนใหญ่ขององค์กรหนังสือพิมพ์เริ่มลดลงอย่างเห็นได้ชัด แต่ด้วยลักษณะพิเศษของอินเทอร์เน็ตถูกนำมาประยุกต์ใช้ทดแทนสิ่งที่หายไปของหนังสือพิมพ์ เช่นการลดต้นทุนซื้อข่าวหรือรูปภาพต่างประเทศ ลดต้นทุนค่าเดินทางไปทำข่าวต่างประเทศและต้นทุนอื่น ๆ เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สามารถดึงออกมาได้จากอินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ในมุมมองของกลุ่มคนในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ ของไทย การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ตแม้ไม่ได้ทำให้วัตถุประสงค์ใหญ่ หรือเป้าหมายหลักของการทำธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป แต่ถือเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมให้เกิดความสมบูรณ์ด้านข้อมูลข่าวสารมากขึ้น

ข้อจำกัดของการวิจัย

การทำงานวิจัยในหัวข้อ “การรับนวัตกรรมของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์กับการปรับองค์กร” ซึ่งเป็นการศึกษาโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการรับนวัตกรรม ทั้งในด้านการปรับตัวของบุคลากร และการปรับตัวขององค์กร ขณะเดียวกันก็ต้องการศึกษาถึงแนวโน้มของอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์ว่าจะมีทิศทางเช่นใดในอนาคต

เมื่อความนิยมในเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตขยายเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตามในการเข้าไปสัมภาษณ์ผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์พบว่า ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นคือ กลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ไม่ได้แสดงออกอย่างเต็มที่ถึงแนวความคิด และมุมมองต่าง ๆ ในอนาคต เนื่องจากว่าปัญหาทางเศรษฐกิจได้ลุกลามเข้าสู่องค์กรหนังสือพิมพ์ ทำให้หนังสือพิมพ์หลายฉบับประสบปัญหาทางการเงิน ต้องลดค่าใช้จ่าย และต้องปลดพนักงานเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้บริหารหนังสือพิมพ์ค่อนข้างระมัดระวังในการให้สัมภาษณ์ เนื่องจากเกรงว่าจะกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน ขณะเดียวกัน ในส่วนของพนักงานเองก็ไม่มี ความสนใจที่จะให้ข้อมูลมากนัก เพราะกำลังประสบปัญหาด้านการทำงาน ที่อาจจะถูกปลดออก

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าช่วงที่ทำการสัมภาษณ์นั้น บรรยากาศภายในองค์กรของหนังสือพิมพ์แต่ละฉบับไม่ค่อยเอื้ออำนวยมากนัก ซึ่งในการถามคำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ การปรับตัวภายหลังจากการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต จะเป็นการถามถึงความคิดเห็นในช่วงที่บริษัทยังไม่ประสบปัญหาทางการเงิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาพบว่าประเด็นที่สำคัญ ของการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตนั้น มีประโยชน์ด้านงานข่าว เนื่องจากบางครั้งผู้สื่อข่าวก็สามารถเอาสิ่งที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตมา รายงาน ข่าวสารที่เป็นทั้งต่างประเทศและในประเทศ เช่นกรณีที่นักข่าวเข้าไปสืบค้นข่าวสารจากเว็บไซต์ ข่าวกีฬาต่างประเทศ ข่าวบันเทิงต่างประเทศ และข่าวทั่วไปที่เกี่ยวกับต่างประเทศ

ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า ความไวในการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร หรือการปรับตัวเกี่ยวกับการรับเทคโนโลยีใหม่นั้น กลุ่มของหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ จะมีความไวมากกว่ากลุ่มหนังสือพิมพ์ภาษาไทย

ดังนั้นสิ่งที่น่าศึกษาต่อไปก็คือ ลักษณะของความแตกต่างของระดับการรับนวัตกรรมของกลุ่มหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษกับหนังสือพิมพ์ภาษาไทย และปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง

ซึ่งความรู้ที่ได้จากการศึกษา อาจจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับตัวของหนังสือพิมพ์ไทย ให้สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานให้ใกล้เคียงกับสื่อสากลมากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น การแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ยังมีประเด็นที่น่าศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างการขายโฆษณาระหว่างหนังสือพิมพ์ กับโฆษณบนอินเทอร์เน็ต ที่ทำให้การขายโฆษณบนอินเทอร์เน็ตจึงไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ที่สำคัญคือเป็นที่ น่าที่จะมีการศึกษาในอนาคตเมื่อมีการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้นในประเทศไทย โดยสามารถเข้าถึงผู้รับได้เป็นจำนวนมากพอ ๆ กับสื่อประเภทอื่น โอกาสและความสามารถในการแข่งขันกับหนังสือพิมพ์ในเชิงธุรกิจ จะเกิดขึ้นหรือไม่ และมีรูปแบบเป็นเช่นใด