

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็น พฤติกรรมการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ โดยศึกษาเฉพาะหน่วยงานธุรกิจในเมืองกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานธุรกิจ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ โดยเสนอตารางแสดงจำนวนร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยทำโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (oneway ANOVA) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ช่วยผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจด้านการออกแบบและการโฆษณา ธุรกิจด้านบริการค่าปรึกษาและการวิจัย ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจบริการด้านข่าวสาร เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ธุรกิจบริการส่วนบุคคล สำหรับขนาดของหน่วยงานธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 50 ล้านบาทขึ้นไป และหน่วยงานธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มีเครือข่าย

2. พฤติกรรมการใช้ประโยชน์ จากระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงาน
สรุป

2.1 ระยะเวลาของการนำระบบสื่อสารทางโทรสารมาใช้ในหน่วยงานธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่มีการนำระบบสื่อสารทางโทรสารมาใช้ในช่วงเวลา 1 - 3 ปี และกระจายไปจนถึง 10 ปีขึ้นไป

2.2 จำนวนเครื่องโทรสารในหน่วยงานธุรกิจ ผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่มีจำนวนเครื่องโทรสารใช้ในหน่วยงานประมาณ 1 - 3 เครื่อง รองลงมาคือกลุ่มประมาณ 10 เครื่องขึ้นไป

2.3 การเปิดเครื่องรับส่งโทรสารต่อวัน ผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่จะเปิดเครื่องรับส่งโทรสารไว้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนหนึ่งงานที่จะเปิดเครื่องรับส่งโทรสารเป็นบางช่วงเวลา นั้น จะเปิดเครื่องรับส่งโทรสารเฉพาะในช่วงเวลาทำงาน

2.4 ปริมาณการใช้โทรสารต่อวันเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ ในหน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่มีปริมาณการใช้โทรสารต่อวันเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ ในหน่วยงานถึง 80 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป รองลงมาคือ 71 - 80 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจากค่าเฉลี่ย พบว่า หน่วยงานธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีปริมาณการใช้โทรสารต่อวัน เมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง

2.5 การใช้โทรสารติดต่อปลายทาง

ผลการวิจัย พบว่า ปลายทางกรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่การใช้ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากที่สุด สำหรับปลายทางต่างจังหวัด หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำ และปลายทางต่างประเทศหน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ข้อมูลที่นำมาใช้ในการรับส่งโทรสารประเภทต่าง ๆ

ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลทางธุรกิจมีหน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และมาก ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูงมาก ข้อมูลที่เป็นภาพถ่ายลายเซ็น หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับต่ำด้วย ข้อมูลที่เป็นแผนภูมิและแผนภาพ หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อยและมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกัน ข้อมูลที่เป็นสถิติ ตัวเลข หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางและระดับมากตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และสำหรับข้อมูลที่เป็นข่าวสารทั่วไป หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2.7 สื่อลักษณะเดียวกันประเภทต่าง ๆ ที่หน่วยงานธุรกิจเลือกใช้

ผลการวิจัย พบว่า สื่อคอมพิวเตอร์ หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของการใช้สื่อคอมพิวเตอร์มากที่สุด และมากตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับสื่อโทรสารนั้น หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของการใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากด้วย สื่อจดหมาย หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการใช้อยู่ในระดับมากและปานกลาง ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และสื่อพนักงานเอกสาร หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของการใช้อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2.8 วัตถุประสงค์ของการใช้โทรสารของหน่วยงานธุรกิจ

ผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของ

วัตถุประสงค์เพื่อภาพพจน์ในระดับมากและน้อยตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำ สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อความได้เปรียบนั้นหน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง วัตถุประสงค์เพื่อรับ-ส่งข่าวสาร หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับที่มากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูงมากด้วย

สำหรับด้านความรวดเร็ว หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ วัตถุประสงค์ด้านนี้ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก วัตถุประสงค์เพื่อความประหยัด หน่วยงานธุรกิจให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง

3. ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ
ผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูง
4. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ
ผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง
5. ปริมาณการใช้ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดของธุรกิจ ผลการวิจัย พบว่า ธุรกิจการผลิตมีการใช้โทรสารในระดับที่สูง รองลงมาคือธุรกิจนำเข้าและธุรกิจส่งออก สำหรับขนาดธุรกิจ พบว่า ธุรกิจขนาดใหญ่มีปริมาณการใช้ในระดับที่สูง รองลงมาคือธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจขนาดกลาง ตามลำดับ
6. ความคิดเห็นของหน่วยงานธุรกิจ จำแนกตามประเภทธุรกิจและขนาดธุรกิจ
ผลการวิจัย พบว่า ธุรกิจการเงินและธุรกิจนำเข้าส่งออกมีระดับความคิดเห็นที่เป็นเชิงบวก อยู่ในระดับสูง สำหรับขนาดธุรกิจมีความคิดเห็นที่เป็นเชิงบวกอยู่ในระดับที่สูงใกล้เคียงกัน ทั้งธุรกิจขนาดเล็ก ธุรกิจขนาดกลาง และธุรกิจขนาดใหญ่

7. ความพึงพอใจของหน่วยงานธุรกิจ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และขนาดธุรกิจ ผลการวิจัย พบว่า ธุรกิจนำเข้าและส่งออก มีระดับของความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูงมากที่สุด รองลงมาคือธุรกิจการเงิน และธุรกิจค้าส่งค้าปลีก สำหรับขนาดธุรกิจนั้น ธุรกิจทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับที่สูงใกล้เคียงกัน

8. ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประเภทของธุรกิจ ขนาดธุรกิจ เครือข่ายธุรกิจ ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจแตกต่างกัน ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มธุรกิจประเภทธุรกิจการเงินมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อระบบสื่อสารทางโทรสารมากที่สุด และกลุ่มธุรกิจนำเข้า/ส่งออก กับกลุ่มธุรกิจการเงินมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อระบบสื่อสารทางโทรสาร มากกว่ากลุ่มธุรกิจบริการ

สมมติฐาน ข้อที่ 2 ปริมาณการใช้โทรสารที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจแตกต่างกัน ผลจากการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า กลุ่มที่มีปริมาณการใช้ที่ 80 เบอร์ขึ้นไป และกลุ่ม 71 - 80 เบอร์ขึ้นไป มีความคิดเห็นเชิงบวกมากกว่ากลุ่มปริมาณการใช้ที่ต่ำกว่า 50 เบอร์ขึ้นไป

สมมติฐาน ข้อที่ 3 ปริมาณการใช้โทรสารที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ ผลจากการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่กลุ่มที่มีปริมาณการใช้ที่ 80 เบอร์ขึ้นไป มีความคิดเห็นเชิงบวกมากกว่ากลุ่มที่มีปริมาณการใช้ที่ต่ำกว่า 50 เบอร์ขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 4 ความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ความคิดเห็นมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ เป็นไปตามสมมติฐาน



อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทธุรกิจกับความคิดเห็นที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ

ประเภทของหน่วยงานธุรกิจในการวิจัยนี้ได้แบ่งออกเป็น 6 ประเภทด้วยกัน คือ 1. ธุรกิจการผลิต 2. ธุรกิจค้าส่งค้าปลีก 3. ธุรกิจบริการ 4. ธุรกิจการเงิน 5. ธุรกิจนำเข้าส่งออก และ 6. ธุรกิจประเภทอื่น ๆ จากผลการวิจัย พบว่า ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มธุรกิจที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ กลุ่มธุรกิจการเงินมีความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารเชิงบวกมากกว่ากลุ่มธุรกิจบริการ กลุ่มที่แตกต่างกันอีกกลุ่มหนึ่ง คือ กลุ่มธุรกิจนำเข้าส่งออก มีความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารเชิงบวกมากกว่ากลุ่มธุรกิจบริการ จากการศึกษาทำให้ทราบว่า การที่หน่วยงานธุรกิจแต่ละประเภทมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากความต้องการใช้ระบบสื่อสารทางโทรสารเพื่อการทำงานของธุรกิจแต่ละประเภทไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจการเงิน และธุรกิจนำเข้าส่งออก ต้องใช้ข้อมูลที่มีความหลากหลายเกือบทุกประเภทในการดำเนินการ ทั้งที่เป็นข้อความทางธุรกิจ สถิติ แผนภูมิ แผนภาพ ภาพถ่าย ข้อความต่าง ๆ ในขณะที่ธุรกิจอื่น ๆ จะมีการใช้ข้อมูลที่หลากหลายน้อยกว่า โดยเลือกใช้เฉพาะที่มีความเหมาะสมกับการดำเนินการธุรกิจของตน เมื่อธุรกิจแต่ละประเภทมีความต้องการหรือสังเกตเห็นความสำคัญของการใช้ระบบสื่อสารทางโทรสารแตกต่างกัน ระดับความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจแต่ละประเภทจึงแตกต่างกันไปด้วย สอดคล้องกับทฤษฎีของการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และ

ความพึงพอใจที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล--สู่การคาดคะเนเกี่ยวกับสื่อ--
นำไปสู่ความแตกต่างในการใช้สื่อ--นำไปสู่ความคิดเห็นและความพึงพอใจที่ได้รับ
ดังนั้น กล่าวได้ว่า ประเภทของหน่วยธุรกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความคิดเห็นที่
มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารด้วย

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ และเครือข่ายธุรกิจกับความ ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ

ขนาดของหน่วยงานธุรกิจในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 1. ธุรกิจขนาดเล็ก มีทุน
จดทะเบียนไม่เกินสิบล้านบาท 2. ธุรกิจขนาดกลาง มีทุนจดทะเบียนถึงสิบล้านบาท
3. ธุรกิจขนาดใหญ่ มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ห้าสิบล้านบาทขึ้นไป และการมีเครือข่ายหรือ
ไม่มีเครือข่ายของหน่วยงานธุรกิจ ผลจากการวิจัย พบว่า ขนาดธุรกิจ และเครือข่ายธุรกิจ
ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารอย่างแตกต่างกัน จากการ
วิเคราะห์ทางสถิติพบว่า ความคิดเห็นของหน่วยงานธุรกิจที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของ
ขนาดธุรกิจและเครือข่ายธุรกิจมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็น
ความคิดเห็นที่เป็นไปในทางบวก ทั้งนี้จากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบว่า การที่หน่วยงาน
ธุรกิจที่มีความแตกต่างกันเรื่องขนาดและการมีเครือข่ายมีความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทาง
โทรสารที่ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากหน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ ที่มีระบบสื่อสารทาง
โทรสารนั้นมีโอกาสในการใช้ระบบสื่อสารทางโทรสารได้ในปริมาณที่เท่าเทียมกันไม่ได้
จำกัดด้วยขนาดหรือเครือข่าย ซึ่งแตกต่างจากปัจจัยในด้านประเภทธุรกิจที่จำแนกให้เห็น
ได้ชัดเจนในเรื่องของความต้องการใช้ระบบสื่อสารทางโทรสาร เพื่อการทำงานของธุรกิจ
การทำงานของธุรกิจแต่ละประเภทไม่เหมือนกัน ในขณะที่ขนาดหรือเครือข่ายของหน่วยงาน
ธุรกิจไม่มีการใช้งานที่แตกต่างกันในการเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ จากการวิจัยจึงพบว่า
ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารเป็นไปในเชิงบวกนั้น จากข้อมูลที่ได้มีความ
สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ เมื่อหน่วยงานธุรกิจมีการใช้
สื่อโทรสารมากก็ยิ่งมีความคิดเห็นที่ดีต่อสื่ออื่น ๆ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ขนาดธุรกิจ

เครือข่ายธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีโอกาสในการใช้สื่อที่เท่าเทียมกัน และความคิดเห็นที่เป็นเชิงบวกจากการได้ใช้สื่อโทรสารในปริมาณที่มาก จึงทำให้ผลจากการวิเคราะห์ได้ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกัน

3.. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการใช้กับความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ

ผลจากการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ปริมาณการใช้โทรสาร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน คือ 1) 80 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป 2) 71-80 เปอร์เซ็นต์ 3) 61-70 เปอร์เซ็นต์ 4) 51-60 เปอร์เซ็นต์ 5) ต่ำกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ซึ่งจากการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า กลุ่มปริมาณการใช้ที่ระดับ 80 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป และระดับ 71 - 80 เปอร์เซ็นต์จะมีความคิดเห็น และความพึงพอใจเชิงบวกมากกว่ากลุ่มปริมาณการใช้ที่ระดับต่ำกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ ทั้งนี้จากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบว่า การที่ปริมาณการใช้ในกลุ่มต่าง ๆ มีผลทำให้ความคิดเห็นและความพึงพอใจของหน่วยงานธุรกิจแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่สอดคล้องกับทฤษฎีของการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจที่ แคทซ์ และคณะ (1973) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อความต้องการของบุคคลนำไปสู่การคาดคะเนเกี่ยวกับสื่อและแหล่งที่มา นำไปสู่ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของบุคคล ยังผลให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ เห็นได้ว่ามนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันไป และท้ายที่สุดความคิดเห็นและความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อที่ใช้จะแตกต่างกันออกไปด้วย

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ความต้องการของหน่วยงานธุรกิจในการใช้โทรสารแตกต่างกัน ทำให้การใช้สื่อโทรสารมีปริมาณที่แตกต่างกัน ยังผลให้ความคิดเห็นและความพึงพอใจแตกต่างกันออกไปด้วย อาจกล่าวได้ว่า เมื่อหน่วยงานธุรกิจมีการใช้สื่อในปริมาณที่มากก็จะมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารที่เป็นเชิงบวกมากด้วย

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจกับความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสาร ของหน่วยงานธุรกิจ

ผลจากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทางบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์จากสื่อและความพึงพอใจ เมื่อบุคคลมีความต้องการที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันตามความต้องการ แล้วใช้สื่อไปตามความแตกต่างและเกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า หน่วยงานธุรกิจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ก็จะมีผลส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามลำดับ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นและความพึงพอใจเป็นไปในเชิงบวก จากค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็น พฤติกรรมการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็น และพฤติกรรมการใช้ประโยชน์ของระบบโทรสารที่แตกต่างกัน อาจมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบโทรสารในระดับที่แตกต่างกันได้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการศึกษา พบว่า ระบบสื่อสารทางโทรสารยังเป็นที่แพร่หลายในหน่วยงานธุรกิจปัจจุบัน แม้ว่าจะมีสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ธุรกิจประเภทต่าง ๆ ในการวิจัยนั้น มีธุรกิจการเงินและธุรกิจนำเข้าและส่งออก จะมีปริมาณการใช้สื่อโทรสารอยู่ในระดับสูงมากกว่าธุรกิจประเภทอื่น ๆ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องของโทรสาร คือการสื่อสารแห่งประเทศไทย และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ควรจะได้ตระหนักถึงความต้องการของกลุ่มประเภทธุรกิจดังกล่าว เพื่อที่จะได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและพัฒนาการระบบโทรสารให้ทันกับความต้องการของธุรกิจที่ใช้บริการ และจะได้เป็นการเพิ่มขยายปริมาณของกลุ่มเป้าหมายอีกด้วย โดยอาจจะทำการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ได้ด้วยการทำจุลสารรายเดือน หรือจดหมายเกี่ยวกับความรู้ ความต้องการ และปัญหาของการใช้ระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานต่าง ๆ

2. จากการศึกษา พบว่า ปัญหาหนึ่งซึ่งเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารของระบบสื่อสารทางโทรสาร (facimile) ก็คือ เรื่องของความชัดเจนในการรับ-ส่งข้อมูลของเครื่องโทรสาร ซึ่งในแบบสอบถามมากถึงร้อยละ 60 ต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องนี้ บริษัทผู้ผลิตควรจะได้นำไปปรับปรุงในเรื่องของเทคนิค เพราะจากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ปริมาณการใช้โทรสารของธุรกิจประเภทต่าง ๆ มีไม่มากเท่าธุรกิจการเงิน และธุรกิจนำเข้าส่งออก

3. จากการศึกษา พบว่า ปริมาณการใช้โทรสารมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นและความพึงพอใจ คือเมื่อมีการใช้โทรสารมาก ก็จะมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารสูงด้วย ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบจึงควรจะได้มีการขยายตลาดของระบบสื่อสารทางโทรสารให้แพร่หลายยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีผลให้มีการใช้โทรสารได้แพร่หลายและเป็นสื่อที่คงความสำคัญต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในลักษณะของการประเมินสื่อที่ใช้ในหน่วยงานธุรกิจที่ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้สื่อ อันเป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงแก้ไขสื่อทางโทรสาร จึงน่าที่จะมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้กับสื่ออื่น ๆ หรือกับตัวแปรอื่น เพื่อนำมาปรับปรุงการวางแผนการใช้สื่อในการติดต่อสื่อสารในวงการธุรกิจ
2. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยงานธุรกิจ เฉพาะที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น น่าจะมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ที่อยู่ในพื้นที่อื่น ๆ ด้วย เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน ซึ่งจะทำให้การวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
3. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยเพียงบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่อาจจะมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์ แต่ยังไม่ได้ศึกษา จึงน่าจะทำการศึกษาในส่วนนี้เพิ่มเติมด้วย เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยอะไรที่เกี่ยวข้องอีก ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้ระบบสื่อสารทางโทรสารให้คงอยู่ตลอดและแพร่หลายยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย