



บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากวิธีการดำเนินการวิจัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้คือ

1. ผลการวิจัยที่นำมาอธิบายในเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะทั่ว ๆ ไปของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับคุณลักษณะทางด้านประชากร (demographic data) พฤติกรรมการรับข่าวสาร ฯลฯ ซึ่งแสดงผลเป็นร้อยละ

2. ผลการวิจัยที่นำมาอธิบายในเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ ผลการวิจัยที่นำมาทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับข่าวสารกับความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ และภาพพจน์ ฯลฯ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลทางด้านประชากร¹

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา เป็นเพศชาย 174 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 และเพศหญิง 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีผู้ไม่ตอบ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี และ 40-49 ปี คือร้อยละ 32.6 และ 34.3 ตามลำดับ รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 21.7) 20-29 ปี (ร้อยละ 10.9) ไม่มีผู้ตอบที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี

¹ดูรายละเอียดในภาคผนวก ก (ตารางที่ 1-5)

3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คือ ร้อยละ 44.3 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท คือ ร้อยละ 20.0 และระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร, ม.1-ม.6, ป.1-ป.6 ตามลำดับ

4. ลักษณะของธุรกิจ (ธุรกิจที่ผู้ประกอบการใช้เวลามากที่สุดในการดำเนินงาน) ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและการจำหน่าย คือร้อยละ 38.3 และ 28.7 ตามลำดับ นอกจากนี้ เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการส่งออก ธุรกิจเกี่ยวกับบริการรับฝากสินค้าและธุรกิจเกี่ยวกับการนำเข้า คือ ร้อยละ 17.4, 7.0 และ 6.5 ตามลำดับ

5. รายได้ (หมายถึง รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามคนเดียวหลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้ว) ร้อยละ 68.3 เป็นผู้มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 50,001-100,000 บาท, 100,001-500,000 บาท, 500,001-1,000,000 บาท, 5,000,000 บาทขึ้นไป และ 1,000,001-5,000,000 บาท ตามลำดับ

พฤติกรรมกรรมการรับข่าวสาร¹

1. สื่อมวลชน

1.1 ความบ่อยครั้งในการรับข่าวสาร

ก. วิทยุ ร้อยละ 56.5 ของกลุ่มตัวอย่าง ฟังข่าวทางวิทยุมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาได้แก่ ผู้ที่ฟังข่าว 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ และน้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือคิดเป็นร้อยละ 25.7 และ 17.4 ตามลำดับ

ข. โทรทัศน์ ผู้ที่ดูข่าวทางโทรทัศน์มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ มีร้อยละ 71.3 ส่วนผู้ที่ดูข่าว 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ มีร้อยละ 25.2 และมีผู้ที่ดูขำน้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 3.5

ค. หนังสือพิมพ์ มีผู้อ่านข่าวทางหนังสือพิมพ์มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 83.5 ส่วนที่เหลือคือผู้ที่อ่าน 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ มีร้อยละ 12.6 และอ่านน้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ มีร้อยละ 3.5

¹ดูรายละเอียดในภาคผนวก ก (ตารางที่ 6-22)

1.2 การรับข่าวสารเกี่ยวกับกรมการค้าภายใน

- ก. วิทยุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยฟังข่าวของกรมฯ ทางวิทยุ คือ ร้อยละ 71.3 ส่วนผู้ที่ไม่เคยฟัง มีร้อยละ 27.4
- ข. โทรทัศน์ มีผู้เคยดูข่าวของกรมฯ ทางโทรทัศน์ ร้อยละ 77.0 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 23.0 คือผู้ที่ไม่เคยดูข่าวของกรมฯ
- ค. หนังสือพิมพ์ ผู้ที่เคยอ่านข่าวของกรมฯ ทางหนังสือพิมพ์มีร้อยละ 82.6 และไม่เคยอ่านข่าวของกรมฯ มีร้อยละ 16.5

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับข่าวสารของกรมการค้าภายใน

- ก. วิทยุ ผู้ที่ฟังข่าวของกรมฯ ทางวิทยุ ได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ ได้ทราบข่าวสารและบริการ คิดเป็นร้อยละ 50.0 ได้รับความรู้ คิดเป็นร้อยละ 28.7 ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงาน ร้อยละ 39.6 และมีผู้ไม่เห็นว่าเป็นประโยชน์อะไรเลย ร้อยละ 3.9
- ข. โทรทัศน์ ผู้ที่ดูข่าวของกรมฯ ทางโทรทัศน์ ได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ ได้ทราบข่าวสารและบริการ คิดเป็นร้อยละ 51.7 ได้รับความรู้ คิดเป็นร้อยละ 33.5 ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงาน ร้อยละ 41.7 และมีผู้ไม่เห็นว่าเป็นประโยชน์อะไรเลย ร้อยละ 2.6
- ค. หนังสือพิมพ์ ผู้ที่อ่านข่าวของกรมฯ ทางหนังสือพิมพ์ ได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ ส่วนใหญ่นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงาน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาได้แก่ ได้ทราบข่าวสารและบริการ ได้รับความรู้ และไม่ได้ประโยชน์อะไรเลย คิดเป็นร้อยละ 48.7, 39.1 และ 2.6 ตามลำดับ

1.4 ลักษณะของเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับกรมการค้าภายใน

- ก. วิทยุ จากจำนวนผู้ตอบ 163 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับเนื้อหาข่าวสารของกรมฯ ในลักษณะกลาง ๆ ไม่บวกไม่ลบ มีร้อยละ 61.3 และเป็นผู้ประกอบธุรกิจชายถึงร้อยละ 78.8 เป็นผู้ประกอบธุรกิจหญิงร้อยละ 21.2 รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่ได้รับเนื้อหาข่าวสารของกรมฯ ในทางบวก (ในทางที่ดี) คิดเป็นร้อยละ 32.5 และในทางลบ (ในทางที่ไม่ดี) ร้อยละ 6.1 คนส่วนใหญ่ดังกล่าวเป็นผู้ประกอบธุรกิจคลังสินค้า ผู้จำหน่ายรถยนต์ ผู้ส่งข่าวออกไปจำหน่ายต่างประเทศ ไชโย ผู้ผลิตและจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง

ข. โทรทัศน์ จากจำนวนผู้ตอบ 175 คน มีผู้ที่ได้รับเนื้อหาข่าวสารของกรมฯ ทางโทรทัศน์ ในลักษณะกลาง ๆ ไม่บวกไม่ลบ และในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 55.4 และ 40.6 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ได้รับเนื้อหาข่าวสารในทางลบ มีร้อยละ 4.0 ในจำนวนผู้ที่ได้รับเนื้อหาข่าวสารกลาง ๆ นั้น เป็นผู้ประกอบธุรกิจชาย ร้อยละ 77.9 และผู้ประกอบการหญิง ร้อยละ 22.1 คนกลุ่มนี้ เป็นผู้ประกอบธุรกิจค้ำสินค้ากับผู้ส่งข่าวออกไปจำหน่ายต่างประเทศมากกว่าธุรกิจประเภทอื่น

ค. หนังสือพิมพ์ จากจำนวนผู้ตอบ 186 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับเนื้อหาข่าวสารของกรมฯ ทางหนังสือพิมพ์ในลักษณะกลาง ๆ ไม่บวกไม่ลบ ร้อยละ 56.5 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่ได้รับเนื้อหาข่าวสารของกรมฯ ในทางบวกและในทางลบ คิดเป็นร้อยละ 31.7 และ 11.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ของผู้ที่ได้รับเนื้อหาข่าวสารในลักษณะกลาง ๆ เป็นผู้ประกอบธุรกิจชาย และหญิง ในสัดส่วนเช่นเดียวกับสื่อวิทยุ และสื่อโทรทัศน์ และคนกลุ่มนี้ เป็นผู้ประกอบธุรกิจค้ำสินค้ากับผู้ส่งข่าวออกไปจำหน่ายต่างประเทศมากกว่าธุรกิจอื่น

1.5 ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

จากจำนวนผู้ตอบ 181 คน ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากกรมฯ ร้อยละ 76.2 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ และรู้สึกเฉย ๆ ต่อข่าวสารที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 16.6 และ 7.2 ตามลำดับ สำหรับสื่อที่ผู้ประกอบการพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับมากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 49.7 รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 41.5 และวิทยุมีร้อยละ 8.7 เท่านั้น

ผู้ที่พึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่าย (ใช้เวลาทำธุรกิจนั้นมากที่สุด) และมีเหตุผล กล่าวคือ ทำให้ได้รับรู้ข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ตลอดจนความเคลื่อนไหวของราคาสินค้าต่าง ๆ ได้อย่างสอดคล้องกับความเป็นจริง มีความถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเหตุการณ์มากกว่าเหตุผลอย่างอื่น

กลุ่มผู้ประกอบการเกี่ยวกับการจำหน่าย เหล่านี้ จะมีความพึงพอใจมากขึ้นถ้าได้รับข่าวสารบ่อยครั้งขึ้น

สำหรับผู้ที่ไม่พึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เป็นผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการผลิต โดยให้เหตุผลว่าข่าวสารล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ อย่างไรก็ตาม ถ้าผู้ประกอบการเหล่านี้ได้รับข่าวสารบ่อยครั้งขึ้น จะมีความพึงพอใจมาก

2. สื่อระหว่างบุคคล

2.1 การไปติดต่อราชการด้วยตนเองที่กรมการค้าภายใน มีผู้ที่เคยไปติดต่อราชการที่กรมฯ 150 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และผู้ที่ไม่เคยไปติดต่อราชการที่กรมฯ 79 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

2.2 ความบ่อยครั้งในการไปติดต่อราชการ จากจำนวนผู้ตอบ 130 คน มีผู้ไปติดต่อราชการเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่ไปติดต่อราชการมากกว่า 1 เดือน/ครั้ง, 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน และ 2-3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 15.4, 13.1 และ 10.0 ตามลำดับ

2.3 ความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่ของกรมฯ ที่ไปติดต่อจากจำนวนผู้ตอบ 137 คน มีผู้ที่รู้สึกพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ร้อยละ 81.0 รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่รู้สึกไม่พึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 16.1 และผู้ที่รู้สึกเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.9 โดยผู้ไปติดต่อราชการเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่เนื่องจากมีประโยชน์นำไปใช้ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงานมากกว่าผู้ไปติดต่อราชการบ่อย (เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป) ในขณะที่ผู้ไปติดต่อราชการน้อยที่สุด (มากกว่า 1 เดือนขึ้นไป/ครั้ง หรือนาน ๆ ครั้ง) มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่เนื่องจากมีประโยชน์นำไปใช้ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงานมากกว่าผู้ไปติดต่อเดือนละ 2-3 ครั้ง และผู้ไปติดต่อราชการบ่อย (เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป) มีความพึงพอใจในข่าวสารเนื่องจากมีประโยชน์ในการนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงานมากกว่าด้านอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่, นโยบาย/ผู้บริหาร, ระบบการปฏิบัติงาน, การให้ความช่วยเหลือสังคม, และความอุตสาหกรรมเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ (ตารางที่ 35)

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน มีดังต่อไปนี้

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับข่าวสารของผู้ประกอบธุรกิจกับภาพพจน์ที่มีต่อกรมการค้าภายใน ได้แสดงความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ตารางที่ 1 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์กับภาพพจน์ที่มีต่อกรรมการค้าภายใน

ตัวแปร	ความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารจากสื่อ		
	วิทยุ	โทรทัศน์	หนังสือพิมพ์
ภาพพจน์ในด้านการให้บริการ	-.0196	.0672	.0471
ภาพพจน์ในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	-.0308	-.0747	-.0163
ภาพพจน์ในด้านผู้บริหาร/นโยบาย	-.0681	.0816	.0111
ภาพพจน์ในด้านระบบการทำงาน	.0411	.1402	.0646
ภาพพจน์ในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร	.0309	.0532	.1549*
ภาพพจน์โดยส่วนรวม (ภาพพจน์ในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้านรวมกัน)	.0023	.1210	.1116

*P < 0.05

จากตาราง ผลปรากฏว่าความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารของผู้ประกอบธุรกิจไม่มี ความสัมพันธ์กับภาพพจน์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการค้าภายใน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2.1 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ของผู้ประกอบธุรกิจไม่มีผลต่อภาพพจน์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ถ้าหากพิจารณาถึงภาพพจน์ในด้านอื่น ๆ แต่ละด้าน อันได้แก่ ภาพพจน์ในด้านการให้บริการ ภาพพจน์ในด้านผู้บริหาร/นโยบาย ภาพพจน์ในด้านระบบการทำงานและภาพพจน์ในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร พบว่า ความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารของผู้ประกอบธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับภาพพจน์เฉพาะในด้านการเผยแพร่ข่าวสารอยู่บ้างแต่ก็เพียงบางส่วน (บางสื่อ) เท่านั้น และสัมพันธ์กันในทางบวก นั่นก็คือผู้ประกอบธุรกิจที่รับข่าวสารบ่อยครั้งทางหนังสือพิมพ์ เท่านั้นจะเป็นผู้ที่มีภาพพจน์ในด้านการเผยแพร่ข่าวสารของกรมฯ เป็นไปในทางที่ดี อย่างไรก็ตามคำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ดังกล่าวมาแล้ว จึง เป็นเพียงส่วนน้อย เท่านั้น

นอกจากนี้ ถ้าหากจะพิจารณาภาพพจน์โดยรวม (หมายถึงการมองภาพพจน์รวมๆ โดยนำภาพพจน์ในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 5 ด้านดังกล่าวข้างต้นมารวมกัน เป็นภาพพจน์โดยรวมที่มีต่อกรมฯ) ก็ปรากฏผล เช่นเดียวกับภาพพจน์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมฯ กล่าวคือ ความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารของผู้ประกอบธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับภาพพจน์โดยรวม อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า ถ้าผู้ประกอบธุรกิจทั้ง 5 ประเภท ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่าย การนำเข้า การส่งออกและธุรกิจเกี่ยวกับบริการ รับฝากสินค้าได้รับข่าวสารบ่อยครั้งขึ้น จะมีความรู้สึกหรือภาพพจน์ต่อกรมฯ ไปในทางที่ดีขึ้น

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับจากสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ กับภาพพจน์ที่มีต่อกรมการค้าภายใน

ตัวแปร	ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ		
	วิทยุ	โทรทัศน์	หนังสือพิมพ์
ภาพพจน์ในด้านการให้บริการ	.2325**	.1762*	.1521
ภาพพจน์ในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	-.2087*	-.0655	-.1190
ภาพพจน์ในด้านผู้บริหาร/นโยบาย	.2312*	.2282*	.2486**
ภาพพจน์ในด้านระบบการทำงาน	.2041*	.0916	.1763*
ภาพพจน์ในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร	.2496**	.1708*	.1686*
ภาพพจน์โดยรวม (ทุกด้าน)	.3228***	.2609**	.2533**

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

*** $p < 0.001$

จากตาราง ผลปรากฏว่า ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมฯ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2.1 ที่ตั้งไว้ แต่สัมพันธ์กันในทางลบ กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับ

ข่าวสารในทางบวกจากสื่อวิทยุ จะเป็นผู้ที่มีภาพพจน์ในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมฯ ไปในทางไม่ดี แต่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบค่อนข้างต่ำ ความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงเป็นเพียงส่วนน้อย

นอกจากนั้น ถ้าพิจารณาถึงภาพพจน์ในด้านอื่น ๆ แต่ละด้าน พบว่าส่วนใหญ่ลักษณะของเนื้อหาข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับเนื้อหาข่าวสารในทางบวกจะเป็นผู้ที่มีภาพพจน์ในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวไปในทางที่ดี และหากจะพิจารณาภาพพจน์โดยส่วนรวมพบว่า ลักษณะของเนื้อหาข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพพจน์โดยส่วนรวมเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ลักษณะของเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับภาพพจน์โดยส่วนรวมของกรมฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.01 อย่างไรก็ตาม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง ดังนั้นความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับข่าวสารของผู้ประกอบธุรกิจกับความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ได้แสดงความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ กับความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

ตัวแปร	ความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารจากสื่อ		
	วิทยุ	โทรทัศน์	หนังสือพิมพ์
ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ	-.0838	.0444	-.0541

จากตาราง ผลปรากฏว่าความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ของผู้ประกอบธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ กล่าวคือ การได้รับข่าวสารบ่อยครั้งไม่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2.2 ที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับจากวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ กับความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

ตัวแปร	ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ		
	วิทยุ	โทรทัศน์	หนังสือพิมพ์
ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ	.3883***	.4194***	.4939***

***P < 0.001

จากตาราง ผลปรากฏว่า ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และในทางบวก กล่าวคือ ลักษณะ ของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับในทางบวกของผู้ประกอบธุรกิจจากสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ จะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกหรือเกิดความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ที่พบใกล้เคียง .5 ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวมาแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2.2 ที่ตั้งไว้

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารระหว่างบุคคล คือผู้ประกอบธุรกิจกับเจ้าหน้าที่ซึ่งวัดโดยความบ่อยครั้งในการติดต่อราชการของผู้ประกอบธุรกิจกับภาพพจน์ที่มีต่อการให้บริการได้แสดงโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจกับภาพพจน์ที่มีต่อการให้บริการ

ตัวแปร	ความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสาร
ภาพพจน์ในด้านการให้บริการ	-.0591

จากตาราง ผลปรากฏว่าความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ (ในด้านการให้บริการ) ที่มีต่อกรมการค้าภายใน กล่าวคือ การติดต่อราชการระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งหรือการสื่อสารระหว่างบุคคล บ่อยครั้งไม่มีผลต่อภาพพจน์การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 ที่ ตั้งไว้

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับของผู้ประกอบธุรกิจ กับภาพพจน์ที่มีต่อกรมการค้าภายในได้แสดง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับกับภาพพจน์ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในข่าวสาร ที่ได้รับจากสื่อ
ภาพพจน์ในด้านการให้บริการ	.3144***
ภาพพจน์ในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	-.3229***
ภาพพจน์ในด้านผู้บริหาร/นโยบาย	.2965***
ภาพพจน์ในด้านระบบการทำงาน	.2995***
ภาพพจน์ในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร	.3456***
ภาพพจน์โดยส่วนรวม (ทุกด้าน)	.4132***

***P < 0.001

จากตาราง ผลปรากฏว่าความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อมวลชนซึ่งประกอบด้วยวิทยุ-โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 ที่ตั้งไว้ แต่สัมพันธ์กันในทางลบ กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ แม้ว่าจะพึงพอใจในข่าวสารก็ตาม แต่จะ เป็นผู้ที่มีภาพพจน์ในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมฯ ไปในทางลบ อย่างไรก็ตาม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบเท่ากับ .3 ดังนั้น ความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

ถ้าหากจะพิจารณาถึงภาพพจน์ในด้านอื่น ๆ แต่ละด้าน ประกอบด้วยภาพพจน์ในด้าน การให้บริการ ด้านผู้บริหาร/นโยบาย ด้านระบบการทำงาน และด้านการเผยแพร่ข่าวสาร พบว่าความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ในแต่ละด้านดังกล่าวอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสัมพันธ์กันในทางบวก นอกจากนี้ ความพึงพอใจในใน ข่าวสารที่ได้รับก็มีความสัมพันธ์กับภาพพจน์โดยส่วนรวม (คือการรวมภาพพจน์ในแต่ละด้านมา รวมกัน เพื่อมอง เป็นภาพพจน์รวมๆของกรมฯ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ ในทางบวก เช่นเดียวกัน จึงกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ จะ เป็นผู้ที่มีภาพพจน์ในด้านต่าง ๆ แต่ละด้านและภาพพจน์โดยส่วนรวมไปในทางที่ดี อย่างไรก็ตาม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ดังกล่าวจึง เป็น เพียงส่วนน้อย ยก เว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับกับภาพพจน์โดย ส่วนรวม เท่ากับ .4 ซึ่งถือว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย