

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสาร CAT Telecom ของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ 2) การใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ 3) ความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่สามารถรับข่าวสารของ CAT Telecom จากการส่งข่าวสาร การเผยแพร่โฆษณา การประชาสัมพันธ์ที่สื่อได้ครอบคลุมไปถึง จำนวน 750 คน ได้รับคืนทั้งสิ้น 400 ชุด (53.33%) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง ได้แก่ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

1. สรุปการวิจัย

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1.1 ลักษณะทางประชากร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.75 ส่วนใหญ่อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 29.75 จบระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 75.75 อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 43.25 มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 31.50

1.1.2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจาก CAT Telecom

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบรหัส 001 มากที่สุด ร้อยละ 52.50 ด้านการแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการในรูปแบบการโทรศัพท์ผ่านรหัส 001 ร้อยละ 54.25 และสถานที่พบเห็นข่าวสารบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ CAT Telecom มากที่สุด ได้แก่ ที่ทำงาน ร้อยละ 43.25 การเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ ดังนี้

สื่อบุคคล ส่วนใหญ่ไม่เคยเปิดรับเลย ร้อยละ 65.25 วิชายุทธศาสตร์เสี่ยง มีการเปิดรับเดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง ร้อยละ 47.50 โทรทัศน์ มีการเปิดรับเดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง ร้อยละ 43.00 หนังสือพิมพ์ มีการเปิดรับเดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง ร้อยละ 41.50 สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ แผ่นพับ มีการเปิดรับเดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง ร้อยละ 44.00 โปสเตอร์ มีการเปิดรับบริการเดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง ร้อยละ 45.50 และการจัดบุชตามงานเทศกาล ส่วนใหญ่ไม่เคยเปิดรับเลย ร้อยละ 61.00

1.1.3 การใช้ประโยชน์ในข่าวสาร จาก CAT Telecom

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารจาก CAT Telecom ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยประโยชน์ในด้านชีวิตประจำวันพบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการใช้ประโยชน์ในข่าวสารในระดับมากคือ ทำให้สามารถติดต่อกับบุคคลที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.35) ประโยชน์ในด้านการใช้บริการพบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการใช้ประโยชน์ในข่าวสารในระดับมากคือ ช่วยในการตัดสินใจใช้บริการในช่องทางที่ตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 3.98) ประโยชน์ในด้านการทำงานพบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการใช้ประโยชน์ในข่าวสารในระดับมากคือ ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ประโยชน์ในด้านการใช้เทคโนโลยีพบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการใช้ประโยชน์ในข่าวสารในระดับมากคือ ทำให้รู้เทคนิคช่องทางการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทนการใช้โทรศัพท์ทั่วไปในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย = 4.02)

1.1.4 ความพึงพอใจต่อข่าวสารจาก CAT Telecom

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อข่าวสารจาก CAT Telecom อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าความพึงพอใจในข่าวสารในระดับมาก คือ ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.24) ด้านบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารพบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าความพึงพอใจในข่าวสารในระดับมากคือ ความรวดเร็วของการบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.21)

1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน ทำให้มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้รูปแบบที่ใช้บริการสถานที่พบเห็นข่าวสารที่แตกต่างกัน ทำให้มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้ที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนรูปแบบที่ใช้บริการ และสถานที่พบเห็นข่าวสารที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านรหัส 001 รหัส 009 และ

บัตร THAI CARD มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร PHONE NET กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในที่พักอาศัยมีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในระหว่างการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในที่ทำงานมีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในระหว่างการเดินทาง

2. อภิปรายผล

2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจาก CAT Telecom

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ผ่านรหัส 001 มากที่สุด ร้อยละ 52.50 เนื่องจาก CAT Telecom มีเป้าหมายการประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในบริการให้กับกลุ่มลูกค้า และประชาชนทั่วไปที่อาจจะเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในอนาคต ได้รู้จักในสินค้าและบริการต่างๆ ของ CAT Telecom ซึ่งมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานโดยมุ่งรักษาสวนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุด รวมทั้งสร้างแบรนด์สินค้าและบริการเป็นที่จดจำ โดยคาดหวังที่จะได้รับความร่วมมือ การสนับสนุนจากผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปผ่านโดย ประชาสัมพันธ์สื่อในรูปแบบบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านระบบ ต่างๆ รวมทั้งรหัส 001 ซึ่งรหัส 001 เป็นบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ได้รับความนิยม และเป็นที่รู้จักแพร่หลายกับประชาชนทั่วไป และองค์กรของรัฐ เอกชนมากที่สุด จึงทำให้มีการได้รับข่าวสารจากระบบนี้มากที่สุด

ด้านการแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการในรูปแบบการโทรศัพท์ผ่านรหัส 001 มากที่สุด ร้อยละ 52.50 เพราะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT 001 และ CAT 009 ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง ป้ายโฆษณา ป้ายสติ๊กเกอร์ และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดร่วมกับหน่วยงานอื่นในงานเทศกาลประเพณีของจังหวัด โดยออกกิจกรรมหลักในงานอุตสาหกรรมแฟร์ งานไม้ดอกไม้ประดับ งานสงกรานต์ งานถนนคนเดิน ออก Booth บนห้างโลตัส บิ๊กซี งานมาร์ตिलाส์ งานลอยกระทง งานฤดูหนาวและกาชาดประจำปี เนื่องจากเป็นบริการที่ได้รับความนิยม และมีผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จำหน่ายกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหรือผู้บริโภค เพื่อให้เกิดการรับทราบในวัตถุประสงค์หรือแนวคิดที่ผู้จำหน่ายต้องการ

ด้านสื่อ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะทราบข่าวสารการให้บริการจากสื่อวิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ แผ่นพับ โปสเตอร์ การจัด

Booth ตามงานเทศกาล โดยสื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อที่มีผู้รับบริการข่าวสารที่เปิดรับชมมากกว่า 5 ครั้ง ต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 13.25 ซึ่งสอดคล้องกับรุ่งกานต์ ฉัตรวีระชัยกิจ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมในการใช้บริการและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าสื่อที่เปิดรับมากที่สุดคือสื่อโทรทัศน์ และสอดคล้องกับวิวัฒน์ กิตติพรพานิช (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้สื่อโฆษณาของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการโฆษณาของผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่บริหารธุรกิจมหาดินจิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาอายุระหว่าง 20-30 ปี มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานจำนวน 1 เครื่อง ใช้บริการจากเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS การรับรู้สื่อโฆษณา ข้อมูลช่วยในการตัดสินใจซื้อเลือกใช้บริการ การเปิดรับข้อมูลการโฆษณาของผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากสื่อตามลำดับ คือ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ และโปสเตอร์ นอกจากนั้นแล้วเมอร์ริลล์และโลเวนสไตน์ ได้กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของสื่อทำให้ผู้รับข่าวสารแต่ละคนจะหันเข้าหาลักษณะเฉพาะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการข่าวสารของ Charles Atkin (อ้างในปิยนุช เกตกะ โกมล, 2540) ที่ชี้ให้เห็นว่า การแสวงหาข่าวสารหรือความต้องการสื่อสารมวลชนของปัจเจกบุคคลนั้นคือ ต้องการได้รับข่าวสาร (Information) และความบันเทิง (Entertainment) ทั้งนี้ธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อได้รับข่าวสารใดๆ จะมีการเลือกข่าวสารที่สนใจเพื่อนำมาตีความหาประโยชน์ ในการตีความแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไปเมื่อเห็นว่าข่าวสารนั้นๆ มีประโยชน์ก็จะเลือกที่จะจดจำ และถ้าหากข่าวสารนั้นยังไม่กระจ่างชัดยังมีข้อสงสัยก็จะแสวงหาข่าวสารนั้นเพิ่มเติม

2.2 การใช้ประโยชน์ในข่าวสารจาก CAT Telecom

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างการใช้ประโยชน์ในข่าวสารจาก CAT Telecom ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในด้านชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำให้สามารถติดต่อกับบุคคลที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รองลงมาเป็นประโยชน์ในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายประจำเดือนด้านการสื่อสาร และเพื่อการศึกษาหาข้อมูลจากต่างประเทศ

การใช้ประโยชน์ในด้านการใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ช่วยในการตัดสินใจใช้บริการในช่องทางที่ตรงความต้องการ รองลงมาช่วยให้รู้ช่องทางใช้บริการที่ประหยัดเหมาะสม และข้อมูลข่าวสารสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ

การใช้ประโยชน์ในด้านการทำงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน รองลงมา ช่วยในการประสานดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ และช่วยให้เกิดความร่วมมือเร็วในการแข่งขันทางธุรกิจ

การใช้ประโยชน์ในด้านการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ทำให้รู้เทคนิคช่องทางการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทนการใช้โทรศัพท์ทั่วไปในการติดต่อ รองลงมาทำให้ทราบถึงรูปแบบบริการใหม่ๆ ของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และทำให้รู้จักการใช้งานร่วมระหว่างสื่อสารข้อมูลกับสื่อสารทางเสียง

ทั้งนี้สอดคล้องกับที่ กาญจนา แก้วเทพ (2541) ได้อธิบายถึงแนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อไว้ว่า การเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น ผู้รับสารมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจ เพื่อควบคุมสถานการณ์ นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับแมคคอมส์ และเบคเกอร์ ได้อธิบายถึงการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเพื่อต้องการคำแนะนำหรือช่วยตัดสินใจในการปฏิบัติตัวให้ถูกต้อง และช่วยในการตัดสินใจในแต่ละวัน โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันเพื่อความอยู่รอดในระบบสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่ ตลอดจนทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสถานะหรือเหตุการณ์รอบๆตัว

2.3 ความพึงพอใจต่อข่าวสารจาก CAT Telecom

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อข่าวสารจาก CAT Telecom ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom รองลงมา ความสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom และความน่าเชื่อถือ การใช้ภาษาในข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom

ความพึงพอใจในด้านบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วของการบริการ รองลงมา ช่องทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom และรูปแบบการนำเสนอของข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom

ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันตามทฤษฎีของแคทซ์ และคณะ (Katz and others) สอดคล้องกับสมยศ นาวิการ (2527) (อ้างใน ฉันทนา สวรรค์วานิช, 2549 : 25) ให้ความเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นการเปรียบเทียบการสื่อสารที่ได้รับกับการสื่อสารที่ต้องการ หากเป็นไปตามที่ต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับคามเพียงพอของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อกลางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับฉันทนา สวรรค์วานิช (2549) ได้ศึกษา

เรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของข้าราชการกรมสรรพากรต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้ประโยชน์ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้ที่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน

2.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน ทำให้มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับนิชดา เจริญชัยศรี (2542) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ให้มากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ แตกต่างกัน ทำให้มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับปรมะ สตะเวทินที่อธิบายว่า การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องแสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม ทักษะคิด ทั้งนี้เพราะสังคมและวัฒนธรรมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนแต่ละเพศไว้แตกต่างกัน เพศจึงมีความสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะ จิตใจ และอารมณ์ของบุคคล ส่งผลให้มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านการบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ ชลพรรษ์ ธีรศักดิ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับข้อความผ่านสื่อสมัยใหม่ (เพจเจอร์) และเป็นผู้เปิดรับสื่อต่างๆ เมื่อตามตามข่าวพบว่า ลักษณะทางประชากร ได้แก่ การศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจต่อข่าวสารไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท มีความ พึงพอใจด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับ จันทนา สวรรค์วานิช (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ของข้าราชการกรมสรรพากรต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า ลักษณะ ทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของ ข้าราชการกรมสรรพากร จะมีความแตกต่างกัน ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และ สอดคล้องกับ กาญจนา แก้วเทพ (2541) ได้อธิบายว่า ปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับ ช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไป เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิต คนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่ เช่น เด็กเล็กต้องอยู่ในบ้าน วัยรุ่นอยู่กับกลุ่มเพื่อนหรือในโรงเรียน ผู้ใหญ่นอกบ้านหรือที่ทำงาน เป็นต้น

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่าง ประเทศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้รูปแบบที่ใช้บริการสถานที่พบเห็น ข่าวสารที่แตกต่างกัน ทำให้มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์ที่เหมือนๆ กัน ทั้งประโยชน์ในด้านชีวิตประจำวัน การใช้บริการ การทำงาน และการใช้เทคโนโลยี และยัง สอดคล้องกับผลการวิจัยของกาญจนา เขียววิทย์การ (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ และพบว่าด้านประโยชน์นั้นจะไม่มี ความแตกต่างกัน อีกทั้ง กาญจนา แก้วเทพ (2541) ยังได้อธิบาย ถึงแนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อไว้ว่า การเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น ผู้รับสารมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจ เพื่อควบคุมสถานการณ์ ดังนั้น การเข้าไปใช้สื่อจึงเป็นการกระทำกิจกรรมที่มีเป้าหมายที่แน่นอน (Goal-oriented activity)

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่าง ประเทศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน ผล การทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้ที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อ ข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนรูปแบบที่

ใช้บริการ และสถานที่พบเห็นข่าวสารที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่เหมือนกัน ทั้งด้านข้อมูลข่าวสารและด้านบริการ ซึ่งสอดคล้องกับเรดดิ้ง Readding, 1972 (อ้างถึงใน ฉันทนา สวรรค์วานิช, 2549: 25) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรในองค์กรมีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยรวม โดยพิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่ว่า จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีรับและเผยแพร่อย่างไร และกลุ่มตัวอย่างที่เลือกจดจำข่าวสารของ CAT Telecom ซึ่งเป็นข่าวสารการบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการเท่านั้น จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมเปิดรับข่าวสารจาก CAT Telecom ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน สอดคล้องกับปิยะนุช เกตะโกมล (2540) ที่อธิบายไว้ว่า กระบวนการเลือกจดจำเป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่า

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอทางสื่อเพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารจาก CAT Telecom ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศให้น่าสนใจอยู่เสมอหรือสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและง่ายขึ้น รวมทั้งต้องปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยเสมอเพื่อจูงใจให้มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของประชาชนทั่วประเทศ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาข้อมูลข่าวสารในระดับองค์กรให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

3.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสารขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชน จะได้ทราบว่า องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจหรือมีปัญหาภายในองค์กรหรือไม่ อย่างไร เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษามาพัฒนาให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กร