

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารได้ เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารระหว่างมนุษย์ โดยได้อำนวยความสะดวก นำเสนอแนวทางเลือกใหม่ ๆ ในการสื่อสารให้มีความหลากหลายและความน่าสนใจ ช่วยลดเวลาและระยะทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์ในสังคม โดยที่พัฒนาการความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็ว และทำให้เกิดรูปแบบใหม่ในการติดต่อสื่อสาร ด้วยเหตุที่การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปรับตัวของมนุษย์ การจัดการ การเติบโตของสังคมและมนุษย์ ทุกคนต้องอาศัยการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ และการรวมกันเป็นสังคม ดังนั้น การที่ได้มีการค้นคิดเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ ขึ้นมากมาย จึงเป็นการสนองตอบความต้องการของมนุษย์ในสังคม ระบบการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงจากระบบสื่อสารที่เป็นเสียงในสมัยก่อนมาเป็นรูปแบบของข้อมูล (DATA) ข้อความ (TEXT) และภาพ (IMAGE) ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นระบบที่ข่าวสารได้ถูกกระจายไปทั่วทุกหนทุกแห่งในโลกและเป็นระบบที่มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ในทั่วทุกมุมโลก เป็นระบบที่แอลวิน ทอฟเฟอว์ (ALVIN TOFFIER; 1980:369) กล่าวว่า เป็นการสื่อสารที่สื่อจะมีลักษณะของความเป็นสื่อมวลชนน้อยลง แต่กลับเป็นระบบการสื่อสารที่ใกล้เคียงกับการสื่อสารระหว่างบุคคลมากขึ้น ซึ่งผู้รับสามารถเลือกรับสื่อที่ตนต้องการได้มากยิ่งขึ้น

พัฒนาการของการสื่อสารนั้น คือ การพัฒนาสื่อ ตัวกลาง หรือเครื่องมือที่ใช้นำข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยเป็นการแสวงหาหนทางปรับปรุงให้การสื่อสารสามารถรับส่งและรวบรวมข่าวสารซึ่งลดระยะทาง มีความรวดเร็ว ความคงทน ความชัดเจน เพื่อให้กิจกรรมทางการสื่อสารมีความสมบูรณ์แบบขึ้นเรื่อย ๆ โดยที่วิวัฒนาการทางเทคโนโลยีการสื่อสารสามารถแบ่งออกได้เป็นยุคต่าง ๆ ดังนี้ (สุธี พลพงษ์; 2532: 26-27)

เทคโนโลยียุคแรก คือ การสร้างรหัสภาษาพูดและภาษารูปภาพ เมื่อประมาณ 500,000 ปี เครื่องมือสื่อสารในยุคนี้เป็นเครื่องมือที่อยู่ภายในร่างกายของมนุษย์ ซึ่งทำให้มนุษย์สามารถส่งสารออกมาเป็นรหัสภาษาแทนความหมายในสมอง

เทคโนโลยีในยุคที่สอง คือ การสร้างรหัสภาษาเขียน เริ่มต้นเมื่อประมาณ 5,000 ปีที่แล้วมา เป็นยุคที่มนุษย์สามารถผสมผสานภาษาพูดกับภาษาภาพออกมาเป็นภาษาเขียนเท่ากับเริ่มรหัสภาษาภาพ (ตัวอักษร) ให้กับรหัสเสียง (คำพูด)

เทคโนโลยียุคที่สาม คือ การสร้างรหัสภาษาพิมพ์และสื่อมวลชนในคริสต์ศตวรรษที่ 15 ชาวเยอรมันชื่อ กูเตินเบอร์ก ได้ประดิษฐ์ตัวพิมพ์ที่ใช้เรียงเป็นคำ ซึ่งเป็นประโยชน์และสะดวกต่อการผลิตรหัสภาษาคึ่งละจำนวนมาก ๆ ในการส่งข่าวสารที่ต้องการออกไปให้คนจำนวนมากได้รับ สิ่งประดิษฐ์ของกูเตินเบอร์กสามารถกระจายข่าวสารและอิทธิพลของภาษาเขียนให้กว้างไกลออกไปได้อย่างรวดเร็ว โดยที่รหัสภาษาพิมพ์สามารถบันทึกเป็นสำเนาลงบนกระดาษหลาย ๆ ใบ ส่งกระจายไปได้ไกลเท่าที่เส้นทางคมนาคมจะอำนวย ถือเป็น การเริ่มต้นของเทคโนโลยีที่เรียกว่า การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

เทคโนโลยียุคที่สี่ คือ การส่งรหัสทางโทรคมนาคม เริ่มต้นเมื่อปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 เมื่อ แซมมวล เอฟ บี มอร์ส (SAMUEL F.B. MORSE) ได้คิดค้นพบวิธีการส่งรหัสมอร์ส (จุดขีดหรือเสียงสั้นเสียงยาวแทนตัวอักษร) ด้วยการส่งสัญญาณพลังไฟฟ้าแม่เหล็กให้วิ่งไปตามสายลวด เริ่มทดลองส่งข่าวสารเป็นครั้งแรกระหว่างเมืองวอชิงตันและบัลติมอร์ส ในปี ค.ศ. 1844 เราเรียกเทคโนโลยีนี้ว่า โทรเลข (Telegraph) นับเป็นการปฏิวัติในด้านความเร็วของการสื่อสาร

เทคโนโลยียุคที่ห้า เป็นยุคที่คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในการสื่อสารของมนุษย์ เป็นเอนกอนันต์ ทำให้วิทยาการต่าง ๆ ทางด้านการสื่อสารขยายตัวอย่างรวดเร็วได้มีการค้นคิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้นมากมาย เพื่อสนองตอบความต้องการของมนุษย์ในสังคม

เช่น การสื่อสารผ่านดาวเทียม การใช้คอมพิวเตอร์กับเครื่องมือการสื่อสารต่าง ๆ จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้การสื่อสารของมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกเป็นไปอย่างรวดเร็ว เรียกว่า เป็นยุคสังคมข่าวสาร (Information Society)

ปัจจุบันถือได้ว่าเป็นยุคของเทคโนโลยียุคที่ห้า เกิดสังคมข่าวสารขึ้น มนุษย์มีความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสารมากขึ้น จากความต้องการของสังคมนี้เองทำให้เกิดอุตสาหกรรมฐานข้อมูลและความก้าวหน้าทางด้าน การเชื่อมต่อทางโทรคมนาคม ในอดีตแรงงานในสังคมแบ่งออกเป็นสามภาค คือ ภาคทรัพยากร ภาคการผลิต และภาคข่าวสารหรือบริการ แต่ในหลายทศวรรษที่ผ่านมาแรงงานในสองภาคแรกลดลงแต่แรงงานในภาคที่สามกลับเพิ่มขึ้น การลดลงของแรงงานส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางวิทยาการของภาคทรัพยากรและภาคการผลิตและความต้องการของสังคมก่อให้เกิดความเติบโตของภาคข่าวสาร เห็นได้ว่ากิจกรรมทางด้านข่าวสารหรือบริการแฝงอยู่ในกิจการของภาคทรัพยากรและภาคการผลิต ได้แก่ แหล่งความต้องการของข้อมูลหรือข่าวสาร การประมวลผลการวิเคราะห์ การเผยแพร่ ซึ่งเป็นการพัฒนาขึ้นพื้นฐานของภาคอุตสาหกรรมข่าวสารหรือการบริการ

เทคโนโลยีในยุคของการโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งอำนวยความสะดวก ส่งเสริมบรรยากาศและประสิทธิภาพที่ดีในการบริหาร การพาณิชย์กรรมและการเศรษฐกิจด้านอื่น ๆ เนื่องจากระบบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้สามารถตัดสินใจ กำหนดกลยุทธ์ มาตรการ แนวทาง แผนงาน และการบริหารทางด้านทรัพยากร เทคโนโลยี การผลิต การตลาด และการบริการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสภาพการณ์มากขึ้น ดังนั้น การโทรคมนาคมจะช่วยสนับสนุนให้การกระจายหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกประเทศเป็นไปอย่างกว้างขวาง รวดเร็ว และเชื่อถือได้ ทำให้องค์กรต่าง ๆ สามารถแสวงหา รวบรวม และประมวลข้อมูลข่าวสารในกิจการงานต่าง ๆ อย่างรอบคอบและรวดเร็ว ทำให้การดำเนินงานของ

หน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ความต้องการของสังคมทางด้านข้อมูลข่าวสาร มีผลให้การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องอาศัยกลยุทธ์ที่สำคัญในการบริหารงานอีกประการหนึ่งก็คือ การมีเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอันเป็นอาวุธในการแข่งขันทางธุรกิจ (Competitive Weapons) เช่น การใช้โทรสารเป็นช่องทางในการขายตรง การติดต่อโดยผ่านคอมพิวเตอร์ การประชุมโดยระบบการประชุมทางไกล (Teleconferencing) เป็นต้น ความก้าวหน้าทางการสื่อสารเหล่านี้จะทำให้ธุรกิจมีการจัดการที่เป็นศูนย์กลางมากขึ้น ข่าวสารและเครื่องมือสื่อสารที่นำมาใช้จะเป็นตัวเชื่อมให้องค์ประกอบและแผนการดำเนินธุรกิจเข้ากันอย่างเป็นระบบและทันเหตุการณ์ ในยุคสังคมข่าวสาร (Information Society) ในปัจจุบันนั้นคุณค่าของข่าวสารต่อการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อกลไกทางการตลาดที่ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากมนุษย์ทุกคนในสังคมข่าวสารนี้สามารถหาข้อมูลข่าวสารมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจได้อย่างมากมายและสะดวกรวดเร็ว

กิจการทางการสื่อสารทางโทรคมนาคม มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานธุรกิจทั้งในและนอกประเทศ หน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ จะสามารถประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดีต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็ว ซึ่งประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารนับเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันระบบการสื่อสารโทรคมนาคมได้ถูกพัฒนาให้ก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ และมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในทั่วทุกมุมโลก

ระบบสื่อสารทางโทรสาร (Facimile/Telefax) เป็นระบบสื่อสารในลักษณะของการถ่ายสำเนาทางไกล ซึ่งผู้ใช้บริการโทรสารสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบตัวอักษร ภาษาทุกภาษา ภาพวาด รูปภาพ ลายเซ็น แผนภูมิ กราฟ แผนที่ ฯลฯ ไปยังผู้รับสารโดยที่ผู้รับสารจะได้รับข่าวสารเหมือนกับต้นฉบับทุกประการภายในเวลาไม่กี่วินาที



โทรสารนับเป็นข่ายหนึ่งของระบบโทรคมนาคม ที่หน่วยงานธุรกิจนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เนื่องจากการสื่อสารที่มีรูปลักษณะของข่าวสารที่แน่นอนไม่ผิดพลาด รวดเร็วและลดต้นทุนในการดำเนินงานของหน่วยงานธุรกิจ

ลักษณะของเครื่องโทรสาร มีรูปร่างและสีสรรสวยงาม กระทัดรัด คล้ายเครื่องถ่ายสำเนาทั่วไป ซึ่งมีลักษณะการติดตั้งเพื่อรับส่งข่าวสารโดยพ่วงกับเครื่องโทรพิมพ์หรือพ่วงกับเครื่องโทรศัพท์ก็ได้ ถ้าหากติดตั้งกับเครื่องโทรศัพท์ก็สามารถพูดคุยกันได้ก่อนหรือหลังการรับส่งข่าวสาร

ชนิดของเครื่องโทรสาร มี 3 ลักษณะ คือ

1. ชนิดที่รับข่าวสารอย่างเดียว
2. ชนิดที่ส่งข่าวสารอย่างเดียว
3. ชนิดที่รับและส่งข่าวสารในเครื่องเดียวกัน

ขอบเขตของการติดต่อข่าวสารของเครื่องโทรสารนั้นสามารถติดต่อระหว่างจุดต่าง ๆ ภายในสำนักงานหรือข่ายงานนั้น ๆ หรือจะติดต่อข่าวสารกันโดยผ่านขุมสายโทรศัพท์กับหน่วยงานทั่วไป

คณะกรรมการประสานงานโทรเลขและโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (CCITT: International Telegraph & Telephone Consultative Committee) ได้กำหนดอัตราความเร็วในการรับส่งข่าวสารด้วยเอกสารขนาดมาตรฐานของระบบโทรสารไว้ 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 (CCITT GROUP I) เป็นระบบโทรสารที่มีอัตราความเร็วในการรับส่งข่าวสารช้าประมาณ 4-6 นาทีต่อแผ่น เครื่องโทรสารประเภทนี้เหมาะสำหรับการ

ติดต่อข่าวสารที่มีปริมาณน้อยและรับส่งในระยะทางไกล ๆ

กลุ่มที่ 2 (CCITT GROUP II) เป็นระบบโทรสารที่มีอัตราความเร็วในการรับส่งข่าวสารปานกลางประมาณ 2-3 นาทีต่อแผ่น เหมาะสำหรับการติดต่อข่าวสารที่มีปริมาณปานกลางและรับส่งในระยะทางไกลขึ้น

กลุ่มที่ 3 (CCITT GROUP III) เป็นระบบโทรสารที่มีอัตราความเร็วในการรับส่งข่าวสารสูงประมาณ 30-60 วินาทีต่อแผ่น เหมาะสำหรับการติดต่อข่าวสารที่มีปริมาณมาก ๆ และการติดต่อระหว่างประเทศ

สำหรับประเทศไทย ได้นำระบบโทรสารเข้ามาให้บริการในลักษณะโทรสารสาธารณะ โดยการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้นำเข้ามาเผยแพร่และให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2522 เป็นการเปิดบริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศให้ประชาชนทั่วไปได้ทดลองใช้เป็นบางประเทศ ต่อมาก็ได้ขยายการติดต่อและการให้บริการโทรสารผ่านชุมสายโทรศัพท์ทั้งในและระหว่างประเทศแก่ประชาชนหน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ ตั้งแต่วันที่ 8 มีนาคม 2526 โดยผู้ที่ประสงค์จะใช้บริการต้องมาจัดหาสัญญาเช่าใช้บริการ หรือทำเรื่องขออนุญาตใช้บริการในกรณีที่มีผู้ใช้บริการเป็นผู้จัดหาเครื่องโทรสารเอง

ระบบสื่อสารทางโทรสารในปัจจุบันได้ถูกนำมาใช้ในหน่วยงานธุรกิจอย่างแพร่หลายเนื่องจากความจำเป็นที่ต้องสื่อสารให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากรายงานสถิติสำนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย พบว่าการใช้บริการระบบสื่อสารทางโทรสารสาธารณะทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี เห็นได้ว่าความต้องการบริการสื่อสารในสังคมมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยความจำเป็นทางด้านข่าวสาร ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การแข่งขันระหว่างหน่วยงานธุรกิจทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

ในกระบวนการพัฒนาระบบสื่อสารจะเป็น เครื่องมือสนับสนุนและส่งเสริมระบบ การกระจาย การจัดสรรผลประโยชน์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง สร้างความ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ตลอดจนความมั่นคงของประเทศ การลดความไม่แน่นอนในการ ตัดสินใจ ยกระดับความรู้และความเข้าใจให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ ผู้บริหารประเทศได้ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร โดยทำในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 และฉบับที่ 7 ได้มุ่งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการสื่อสารมากขึ้น ด้วยเหตุที่การสื่อสาร ไม่เพียงแต่ช่วยพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมเท่านั้น แต่ยังเป็นระบบที่ช่วยพัฒนาชีวิตและสังคม ของปัจเจกชนให้ดีขึ้น

การพัฒนาคุณภาพการใช้สื่อของหน่วยงานธุรกิจ นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของการ พัฒนา ดังนั้นการศึกษาความคิดเห็น พฤติกรรมการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของ หน่วยงานธุรกิจต่อระบบสื่อสารทางโทรสาร เป็นการศึกษาที่มีความสำคัญทั้งต่อระบบการ สื่อสารเองและระบบการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้บริการ ทางด้านระบบการสื่อสารทางโทรสารดำเนินงานเป็นไปด้วยความสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่ เป็นจริงในปัจจุบัน และสนองต่อความต้องการของการดำเนินงานในกิจกรรมของธุรกิจ เพื่อให้การบริหารงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือการสื่อสารแห่งประเทศไทย และ องค์การโทรศัพท์ได้ทราบถึงปัญหาและนำปัญหาด้านการบริการการสื่อสารในหน่วยงานธุรกิจ มาปรับปรุงและพัฒนาให้มีบริการและให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นตรงกับความ ต้องการของหน่วยงานธุรกิจผู้ใช้บริการในประเภทต่าง ๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของหน่วยงานที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสาร ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ประโยชน์ของระบบสื่อสารทางโทรสารในหน่วยงานธุรกิจปัจจุบัน
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจในปัจจุบัน
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็น พฤติกรรมการใช้ประโยชน์กับความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ

ปัญหาวิจัย

1. ความคิดเห็นของหน่วยงานธุรกิจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารเป็นอย่างไร
2. พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และปริมาณการใช้ระบบสื่อสารทางโทรสารเป็นอย่างไร
3. ปัจจัยทางด้านประเภทของหน่วยงานธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานทางธุรกิจหรือไม่
4. ปริมาณการใช้โทรสารมีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานทางธุรกิจหรือไม่
5. ปริมาณการใช้โทรสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานทางธุรกิจหรือไม่
6. ความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ประเภทธุรกิจ ขนาดธุรกิจ เครื่องข่ายธุรกิจ ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจแตกต่างกัน
2. ปริมาณการใช้โทรสารที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจแตกต่างกัน
3. ปริมาณการใช้โทรสารที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจแตกต่างกัน
4. ความคิดเห็นต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ

นิยามศัพท์

ระบบสื่อสารทางโทรสาร หมายถึง ระบบการสื่อสารในลักษณะการติดต่อรับส่งข่าวสารข้อมูลที่เหมือนการถ่ายสำเนาเอกสารในระยะทางไกล ซึ่งเอกสารข้อความ เป็นภาษาต่าง ๆ แบบภาพ แบบแปลน แผนภูมิ สถิติ ฯลฯ โดยที่ผู้รับปลายทางจะได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีลักษณะเหมือนกับต้นฉบับทุกประการ ซึ่งมีเครื่องโทรสารเป็นตัวกลางในการรับส่งข่าวสารข้อมูลที่พ่วงกับโทรพิมพ์หรือโทรศัพท์

พฤติกรรมการใช้ประโยชน์ หมายถึง พฤติกรรมของหน่วยงานธุรกิจในการนำระบบสื่อสารทางโทรสารไปใช้ในการติดต่อสื่อสารลักษณะต่าง ๆ เช่น ปริมาณประเภทของข่าวสารที่ใช้ จำนวนเครื่อง ระยะเวลาการใช้ ข้อมูลในการใช้โทรสาร วัตถุประสงค์ในการใช้ เป็นต้น

ปริมาณการใช้ หมายถึง ปริมาณในการใช้เครื่องโทรสารต่อวันเมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่น ๆ ของหน่วยงานธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 80 เปอร์เซ็นต์ ขึ้นไป 71 - 80 เปอร์เซ็นต์ 61 - 70 เปอร์เซ็นต์ 51 - 60 เปอร์เซ็นต์ และน้อยกว่า 50 เปอร์เซ็นต์

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในระดับต่าง ๆ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการใช้บริการโทรสารว่ามีความพึงพอใจในระดับแค่ไหน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พึงพอใจ

หน่วยงานธุรกิจ หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินงานอยู่ในกิจการทางด้านเศรษฐกิจและการพาณิชย์ที่มีเป้าหมายทางด้านกำไรในการจัดหาสินค้าและบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยเป็นหน่วยงานธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ใช้บริการในหน่วยงานธุรกิจ หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจในหน่วยงานธุรกิจนั้น ๆ บุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น เจ้าของบริษัท ผู้จัดการ ฝ่ายบริหาร ฯลฯ

ประเภทของธุรกิจ หมายถึง การจัดแบ่งธุรกิจออกตามกิจกรรมที่สำคัญของธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ธุรกิจการผลิต ได้แก่ การผลิตสิ่งทอ ผลิตกระดาษและการพิมพ์ การผลิตเคมีภัณฑ์ อุตสาหกรรมเหล็กและอุตสาหกรรมอื่น ๆ
2. ธุรกิจค้าส่งค้าปลีก ได้แก่ ธุรกิจที่ดำเนินกิจการประเภทซื้อมาขายไป

3. ธุรกิจประเภทบริการ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ประกันภัย ธุรกิจบริการ ด้านการออกแบบและโฆษณา ธุรกิจบริการด้านคำปรึกษาและการวิจัย ธุรกิจบริการด้านข่าวสาร เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และธุรกิจบริการส่วนบุคคลต่าง ๆ เช่น บริการเช่าต่าง ๆ
4. ธุรกิจการเงิน ได้แก่ ธนาคาร บริษัทเงินทุน และสถาบันการเงินต่าง ๆ
5. ธุรกิจสิ่งสินค้าเข้าหรือส่งสินค้าออก ได้แก่ ธุรกิจที่ดำเนินกิจการส่งสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย หรือส่งสินค้าจากภายในประเทศออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ
6. ธุรกิจอื่น ๆ ได้แก่ องค์การพัฒนาเอกชน สถาบันวิจัย ธุรกิจเกี่ยวกับบ้านและที่ดิน ฯลฯ

ขนาดของธุรกิจ หมายถึง การจัดแบ่งธุรกิจออกตามขนาด โดยถือเอาทุนจดทะเบียนของธุรกิจเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งขนาด ดังนี้

1. ธุรกิจขนาดเล็ก เป็นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 10 ล้านบาท
2. ธุรกิจขนาดกลาง เป็นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 10 ล้านบาทถึง 49 ล้านบาท
3. ธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 50 ล้านบาทขึ้นไป

เครือข่ายของธุรกิจ หมายถึง ธุรกิจที่มีลักษณะเป็นสำนักงานใหญ่ที่มีสาขาหรือเป็นบริษัทใหญ่ที่มีบริษัทในเครือ และสาขาที่มีบริษัทในเครืออื่น ๆ อีก

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะหน่วยงานธุรกิจที่ใช้ระบบสื่อสารทางโทรสารในหน่วยงาน เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายชื่อหน่วยงานอยู่ใน Telefax Directory 1990 ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การศึกษา ความคิดเห็น พฤติกรรมในการใช้และความพึงพอใจที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสาร จะเป็นประโยชน์ต่อไปสำหรับการพัฒนาสื่อทางโทรสาร
2. ผลการวิจัยที่ได้ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น พฤติกรรมการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจที่มีต่อระบบสื่อสารทางโทรสารอันเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้บริหารและผู้วางนโยบายของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
3. ข้อเท็จจริงที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการวางแผนจัดรูปแบบของระบบการสื่อสารในหน่วยงานธุรกิจต่อไปในอนาคต
4. เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอ้างอิงในการศึกษาวิจัยเทคโนโลยีการสื่อสารในสังคมในแง่มุมอื่น ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย