

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. ย้อนอดีตการสื่อสารไทย. กรุงเทพฯ : กราฟฟิค ซัลพลายล์, 2533.

____. "รายชื่อผู้เข้าใช้บริการโทรสาร" กรุงเทพฯ : ฝ่ายบริการเข้าใช้โทรสาร การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2533.

____. การบริการโทรคมนาคม. กรุงเทพฯ : การสื่อสารแห่งประเทศไทย, [ม.ป.ป.]

เกษม กิติอัชฌากุล. "บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทาง โทรสารฯ : ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ, "วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

จรัสศรี หาญสมวงศ์. การศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไป ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ คลื่นพิเศษ F.M. SCA. "วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

พีระ จิระโสภณ. "ทฤษฎีสื่อสารมวลชน," หลักและทฤษฎีการสื่อสารมวลชน, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2, 2529.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. "การใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ : ทฤษฎีงานวิจัยและข้อเสนอต่อการศึกษาในศาสตร์พัฒนาการ." วารสารนิเทศศาสตร์.
 กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สิงหาคม, 2528)
 : 32 - 38

รจิตลักษณ์ แสงอุไร. นิเทศศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์,
 2530.

วิเชียร เกตุสิงห์. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.
 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เรืองอักษร, 2524.

สวนิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล. แบบจำลองการสื่อสาร. กรุงเทพฯ :
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

สมศรี ศานติเกษม. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์แพทย์คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี," วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมยศ นาวิการ. การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2525.

สุนี นรโกธ. "งานสื่อสารทางการตลาดของการสื่อสารฯ : ศึกษาเฉพาะกรณีโทรสารผ่านชุมสายโทรศัพท์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ," วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.

สุธี พลพงษ์. "เคเบิลทีวีสื่อชั้นใหม่ของคนไทย" วารสารนิเทศศาสตร์.

กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 10,
2532.

เสถียร เขยประทับ. ศักยภาพของสื่อมวลชนในการพัฒนาประเทศ, กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

ภาษาอังกฤษ

ALVIN TOFFLER, the Third Wave New York : william marrow & CO.,
1980; p 368 - 369.

DAVID K. BERLO, The Process of communication New York :
Rinchart and Winston INe., 1960. p 37 - 39.

PALMGREEN P., and J.D. RAYBURN (1979) "Uses and gratifications
and exposure to public television ; a discrepancy
approach." Communication Research 6 : 155 - 179.

(1982) "Gratifications sought and
media exposure. An expectancy value model,W
Communication Research 9 : 561 - 580.



PALMGREEN, L.A. WENNER, and J.D. RAYBURN (1980) "Relations between gratifications sought and obtained : a study of television news," Communication Research 7 : 161 - 192.

(1981) "Gratification discrepancies and news program choice,W Communication Research 8 : 451 - 479.

RUBIN, A.M. (1979) "Television use by children and adolescents," Human Communication Research 5 : 109 - 120.

WENNER, L.A. (1982) "Gratification Sought and Obtained in program dependency : A study of network evening new programs and "bominute," Communication Research 9 : 539 - 560.

(1986) "Model Specfication and Theoritcal development in Gratification Soughts and Obtained research : A comparision of Discrepancy and Transactional Approaches," Communication Monographs 53 : 160 - 178.

YUBOL BENJARONGKIJ. Life Events, Need salience and Audiences Use of Television. Doctoral dissertation, Ohio State University, 1985.



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามชุดที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษา ความคิดเห็น พฤติกรรมการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ
ต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ

โปรดกาเครื่องหมาย ๕ หน้าข้อความหรือในช่องว่างที่ท่านต้องการตอบ และกรอก
ข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

ชื่อบริษัท
ที่ตั้ง
โทรศัพท์

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของหน่วยงานธุรกิจ

1. หน่วยงานธุรกิจของท่านเป็นธุรกิจประเภทใด

-ธุรกิจการผลิต
.....ธุรกิจค้าส่งค้าปลีก
.....ธุรกิจบริการ
.....ธุรกิจการเงิน
.....ธุรกิจนำเข้าและส่งออก
.....อื่น ๆ ระบุ

2. หน่วยงานธุรกิจของท่านเป็นธุรกิจขนาดใด

-ธุรกิจขนาดเล็ก มีทุนจดทะเบียนไม่เกินสิบล้านบาท
.....ธุรกิจขนาดกลาง มีทุนจดทะเบียนสิบล้านถึงสี่สิบล้านบาท
.....ธุรกิจขนาดใหญ่ มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ห้าสิบล้านบาทขึ้นไป

3. หน่วยงานธุรกิจของท่านมีเครือข่ายกิจการหรือไม่
มี
ไม่มี

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบสื่อสารทางโทรสาร

4. หน่วยงานธุรกิจของท่านใช้ระบบสื่อสารทางโทรสาร (fax) มาปี ...
5. หน่วยงานธุรกิจของท่านมีเครื่องโทรสารจำนวน เครื่อง ...
6. หน่วยงานธุรกิจของท่านเปิดเครื่องโทรสารในแต่ละวันอย่างไร
เปิดตลอด 24 ชั่วโมง
เปิดบางช่วง ระบุ
7. หน่วยงานธุรกิจของท่านมีความบ่อยครั้งในการใช้โทรสารต่อวันเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ
 อย่างไร
80 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป
71 - 80 เปอร์เซ็นต์
61 - 70 เปอร์เซ็นต์
51 - 60 เปอร์เซ็นต์
น้อยกว่า 50 เปอร์เซ็นต์

8. หน่วยงานธุรกิจของท่านใช้โทรสารติดต่อไปยังปลายทางอย่างไร

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช้เลย	
กรุงเทพมหานคร
ต่างจังหวัด
ต่างประเทศ

9. หน่วยงานธุรกิจของท่านใช้โทรสารส่งข้อมูลประเภทต่าง ๆ อย่างไร

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช้เลย	
ข้อความทางธุรกิจ
ภาพถ่าย ลายเซ็น
แผนที่ แผนภาพ
สถิติ ตัวเลข
ข่าวสารทั่ว ๆ ไป
อื่น ๆ ระบุ

10. หน่วยงานธุรกิจของท่านใช้สื่อต่อไปนี้ในการติดต่อสื่อสารอย่างไร

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช้เลย	
คอมพิวเตอร์
โทรสาร
จดหมาย
พนักงานเอกสาร

11. หน่วยงานธุรกิจของท่านเลือกใช้โทรสารเพื่อจุดประสงค์ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่เลย

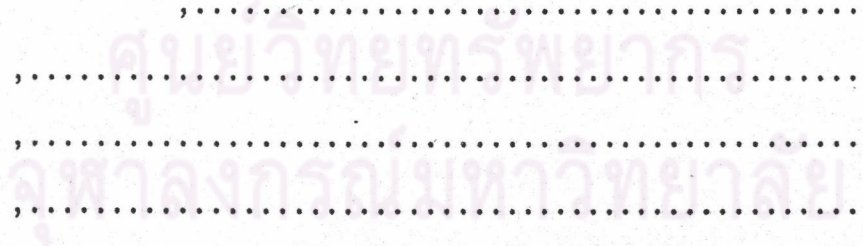
เพื่อภาพพจน์ของหน่วยงาน
เพื่อความได้เปรียบธุรกิจอื่น
เพื่อรับส่งข่าวสาร
เพื่อความรวดเร็ว
เพื่อความประหยัด
อื่น ๆ ระบุ
.....

12. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้ระบบสื่อสารทางโทรสาร คือ

.....

13. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบสื่อสารทางโทรสารอย่างไร

, ,
 , ,
 , ,
 , ,



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของหน่วยงานธุรกิจต่อระบบสื่อสารทางโทรสาร
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระบบสื่อสารทางโทรสาร

- | | เห็นด้วย
อย่างยิ่ง | เห็นด้วย
เฉยๆ | ไม่เห็น
ด้วย | ไม่เห็น
ด้วยอย่างยิ่ง |
|---|-----------------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| 14. ระบบสื่อสารทางโทรสารเป็นระบบ
ส่งข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือมาก | | | | ... |
| 15. ระบบสื่อสารทางโทรสารเป็นระบบ
ส่งข่าวสารที่มีความสะดวกรวดเร็ว
เหมาะสมกับหน่วยงานธุรกิจปัจจุบัน | | | | ... |
| 16. ระบบสื่อสารทางโทรสารเป็นระบบ
ที่สามารถส่งข่าวสารได้หลากหลาย
ประเภท | | | | ... |
| 17. ระบบสื่อสารทางโทรสารเป็นระบบ
สื่อสารที่ประหยัดกว่าบริการสื่อสาร
อื่น ๆ | | | | ... |
| 18. ระบบสื่อสารทางโทรสารสามารถ
ใช้งานได้หลากหลายกว่าสื่ออื่น ๆ | | | | ... |
| 19. ระบบสื่อสารทางโทรสารช่วยทำให้
การดำเนินงานธุรกิจมีประสิทธิภาพ | | | | ... |

เห็นด้วย เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็น ไม่เห็น
 อย่างยิ่ง ด้วย ด้วยอย่างยิ่ง

20. ระบบสื่อสารทางโทรสารนับเป็น
 กลยุทธ์ทางการตลาดของหน่วยงาน
 ธุรกิจปัจจุบัน
21. ระบบสื่อสารทางโทรสารเป็นปัจจัย
 ที่ทำให้ได้เปรียบธุรกิจอื่น ๆ
22. ระบบสื่อสารทางโทรสารเป็นปัจจัย
 ที่สร้างภาพพจน์ของหน่วยงานได้
23. อัตราค่าบริการของระบบสื่อสาร
 ทางโทรสารมีความเหมาะสมดี
24. การเก็บค่าบริการของระบบสื่อสาร
 ทางโทรสารมีความสะดวกดี
25. วัสดุที่ใช้รับ-ส่งโทรสารมีความ
 ชัดเจนคงทนดี
26. ระบบสื่อสารทางโทรสารสามารถ
 ช่วยในด้านการบริหารงานของ
 หน่วยงานธุรกิจได้

เห็นด้วย เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็น ไม่เห็น
 อย่างยิ่ง ด้วย ด้วยอย่างยิ่ง

27. โดยภาพรวมระบบสื่อสารทาง
 โทรสารเป็นระบบสื่อสารที่มีความ
 เหมาะสมกับหน่วยงานธุรกิจมาก

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของหน่วยงานธุรกิจต่อระบบสื่อสารทางโทรสาร

ท่านได้รับความพึงพอใจอย่างไรต่อระบบสื่อสารทางโทรสาร

พึงพอใจ พึงพอใจ พึงพอใจ พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย

28. ความน่าเชื่อถือของข่าวสารที่ได้
 จากระบบสื่อสารทางโทรสาร

29. ความรวดเร็วในการสื่อสารของ
 ระบบสื่อสารทางโทรสาร

30. การให้ข้อมูลได้หลากหลายของ
 ระบบสื่อสารทางโทรสาร

31. ค่าใช้จ่ายของการนำระบบสื่อสาร
 ทางโทรสารมาใช้ในหน่วยงาน

พึงพอใจ พึงพอใจ พึงพอใจ พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย

32. การช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการ
ดำเนินธุรกิจของระบบสื่อสารทาง
โทรสาร
33. ความสามารถในการใช้งานได้
หลากหลายของระบบสื่อสารทาง
โทรสาร
34. การได้เปรียบเมื่อนำระบบสื่อสาร
ทางโทรสารมาเป็นกลยุทธ์ทางตลาด
35. ภาพพจน์ของหน่วยงานเมื่อนำระบบ
สื่อสารทางโทรสารมาใช้
36. อัตราค่าบริการของระบบสื่อสาร
ทางโทรสารในปัจจุบัน
37. ความสะดวกในการจัดเก็บค่าบริการ
ของระบบสื่อสารทางโทรสาร
38. ความคงทนและชัดเจนของวัสดุที่ใช้
ในการรับ-ส่งสาร

พึงพอใจ พึงพอใจ พึงพอใจ พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย

39. การนำระบบสื่อสารทางโทรสารมา
ช่วยในการบริหารงานของหน่วยงาน
40. โดยภาพรวมของระบบสื่อสารทาง
โทรสารในปัจจุบันทำให้ท่านได้รับ
ความพึงพอใจอย่างไร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

นางสาว ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล เกิดที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จบ
การศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2530 ทำงานเป็นอาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย