



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- ชวนะ ภวกันท์. ประชาสัมพันธ์...คลังแสงแห่งภาพพจน์. นิตยสารคนโฆษณา  
ปีที่ 1 (สิงหาคม 2527) : 93-97.
- \_\_\_\_\_. ภาพพจน์ เชิงลบกับการประชาสัมพันธ์. ใน การจัดการปัญหาภาพพจน์ เชิงลบ.  
หน้า 54-68. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.
- ชัยสิริ สมุทวณิช. การประเมินภาพพจน์ของหน่วยงาน. ใน การจัดการปัญหาภาพพจน์ เชิงลบ.  
หน้า 91-104. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.
- ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2531.
- ประจวบ อินอ้อด. การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ของธุรกิจเอกชน. ใน การวางแผนงาน  
ประชาสัมพันธ์. หน้า 216. นนทบุรี : คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช, 2530.
- พาดิษฐ์, กระทรวง. รายงานประจำปี 2532. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ข่าวพาดิษฐ์,  
2532.
- พีระ จิรโสภณ. การสื่อสารมวลชนมีผลต่อผู้รับเพียงใด. วารสารนิเทศศาสตร์. ปีที่ 5  
(สิงหาคม 2527) : 54-60.
- \_\_\_\_\_. แนวทางศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน.  
ใน หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. หน้า 634-640. นนทบุรี : คณะนิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530
- พรทิพย์ วรกิจโกศาธร. การจัดการปัญหาภาพพจน์เชิงลบ. กรุงเทพมหานคร :  
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.
- มานิต รัตนสุวรรณ. โลกของการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์ เนศ,  
2527.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. การใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ทฤษฎี งานวิจัย และข้อเสนอแนะต่อการศึกษาในเทศศาสตร์พัฒนาการ. วารสารนิเทศศาสตร์ ปีที่ 6 (สิงหาคม 2528) : 32-38.

วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519.

เวทย์ ธโนปจัย. การศึกษาเปรียบเทียบการเปิดรับสื่อมวลชนและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของประชากรในเขตเมืองและชนบท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2516.

ศิริชัย ศิริกายะ. การสำรวจผู้ฟังและผลการรับฟังสถานีวิทยุจุฬา. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ บทบาทของสื่อมวลชนที่มีต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

สุพิณ บัญญาภัก. การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ. เอกสารประกอบการบรรยาย โครงการสัมมนา เรื่องการประชาสัมพันธ์สำหรับนักบริหารของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย ห้องประชุมอาคารฝึกอบรม เครือซีเมนต์ไทย เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2528.

สุริยา วีรวงศ์. ลักษณะสมัยใหม่ การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชุมชนหมู่บ้านกับชุมชนเมืองภายในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517.

เสรี วงษ์มณฑา. ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน. ใน การจัดการปัญหาภาพพจน์เชิงลบ. หน้า 49-53. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.

เสถียร เขยประทับ. การสื่อสาร. วารสารนิเทศสาร ปีที่ 8 (สิงหาคม 2522) : 50.

#### ภาษาอังกฤษ

Berlo D. David. The Process of Communication : An Introduction to Theory and Practice. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1960.

Boulding E. Kenneth. The Image. Knowledge in Life and Society. Ann Arbor, The University of Michigan Press, 1975.

Jefkins, Frank. Planned Press and Public Relations. London :

International Textbook Company, 1977.

Rogers M. Everett. Communication Strategies for Family Planning.

New York : The Free Press, 1973.

Schramm, Wilbur ed. The Process and Effects of Mass Communication.

Urbana : University of Illinois Press, 1960.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ก

## ข้อมูลทางด้านประชากรและพฤติกรรมมารับข่าวสาร

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	174	75.7
หญิง	51	22.2
ไม่ตอบ	5	2.2
รวม	230	100.0

ตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-29 ปี	25	10.9
30-39 ปี	75	32.6
40-49 ปี	79	34.3
50 ปีขึ้นไป	50	21.7
ไม่ตอบ	1	.4
รวม	230	100.0

ตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเรียนเลย	1	.4
ป.1-ป.6	14	6.1
ม.1-ม.6	29	12.6
อนุปริญญา	35	15.2
ปริญญาตรี	102	44.3
ปริญญาโท	46	20.0
ไม่ตอบ	3	1.3
รวม	230	100.0

ตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธุรกิจที่ทำอยู่ประจำ (ใช้เวลาทำธุรกิจนั้นมากที่สุด)

ธุรกิจที่ทำ/ใช้เวลามากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจ เกี่ยวกับการผลิต	88	38.3
ธุรกิจ เกี่ยวกับการจำหน่าย	66	28.7
ธุรกิจ เกี่ยวกับการนำเข้า	15	6.5
ธุรกิจ เกี่ยวกับการส่งออก	40	17.4
ธุรกิจ เกี่ยวกับการบริการรับฝากสินค้า	16	7.0
ไม่ตอบ	5	2.2
รวม	230	100.0

ตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50,000 บาท	157	68.3
50,001-100,000 บาท	33	14.3
100,001-500,000 บาท	16	7.0
500,001-1,000,000 บาท	6	2.6
1,000,001-5,000,000 บาท	3	1.3
5,000,000 บาทขึ้นไป	5	2.2
ไม่ตอบ	10	4.3
รวม	230	100.0

ตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารทางวิทยุ

ความบ่อยครั้งในการฟังวิทยุ/สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	130	56.5
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	59	25.7
น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	40	17.4
ไม่ตอบ	1	.4
รวม	230	100.0

ตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารทางโทรทัศน์

ความบ่อยครั้งในการดูโทรทัศน์/สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	164	71.3
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	58	25.2
น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	8	3.5
รวม	230	100.0

ตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารทางหนังสือพิมพ์

ความบ่อยครั้งในการอ่านหนังสือพิมพ์/สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	192	83.5
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	29	12.6
น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	8	3.5
ไม่ตอบ	1	.4
รวม	230	100.0

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการฟังข่าวของกรมฯ ทางวิทยุ

การฟังข่าวของกรม	จำนวน	ร้อยละ
เคยฟัง	164	71.3
ไม่เคยฟัง	63	27.4
ไม่ตอบ	3	1.3
รวม	230	100.0

ตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการดูข่าวของกรมฯ ทางโทรทัศน์

การดูข่าวของกรมฯ	จำนวน	ร้อยละ
เคยดู	177	77.0
ไม่เคยดู	53	23.0
รวม	230	100.0

ตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการอ่านข่าวของกรมฯ ทางหนังสือพิมพ์

การอ่านข่าวของกรม	จำนวน	ร้อยละ
เคยอ่าน	190	82.6
ไม่เคยอ่าน	38	16.5
ไม่ตอบ	2	.9
รวม	230	100.0

ตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับจากการฟังข่าวของกรมฯ ทางวิทยุ

ประโยชน์ที่ได้รับ	จำนวน				ร้อยละ			
	ได้	ไม่ได้	ไม่ตอบ	รวม	ได้	ไม่ได้	ไม่ตอบ	รวม
-ได้ทราบข่าวสาร และบริการ	115	114	1	230	50.0	49.6	.4	100.0
-ได้รับความรู้	66	163	1	230	28.7	70.9	.4	100.0
-นำไปใช้ประโยชน์ ในการดำเนินชีวิต หรือธุรกิจการงาน	91	138	1	230	39.6	60.0	.4	100.0
-ไม่ได้ประโยชน์	9	220	1	230	3.9	95.7	.4	100.0

ตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับจากการดูข่าวของกรมฯ  
ทางโทรทัศน์

ประโยชน์ที่ได้รับ	จำนวน				ร้อยละ			
	ได้	ไม่ได้	ไม่ตอบ	รวม	ได้	ไม่ได้	ไม่ตอบ	รวม
-ได้ทราบข่าวสาร และบริการ	119	110	1	230	51.7	47.8	.4	100.0
-ได้รับความรู้	77	152	1	230	33.5	66.1	.4	100.0
-นำไปใช้ประโยชน์ ในการดำเนินชีวิต หรือธุรกิจการงาน	96	133	1	230	41.7	57.8	.4	100.0
-ไม่ได้ประโยชน์	6	223	1	230	2.6	97.0	.4	100.0

ตารางที่ 14 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับจากการอ่านข่าวของกรมฯ  
ทางหนังสือพิมพ์

ประโยชน์ที่ได้รับ	จำนวน				ร้อยละ			
	ได้	ไม่ได้	ไม่ตอบ	รวม	ได้	ไม่ได้	ไม่ตอบ	รวม
-ได้ทราบข่าวสาร และบริการ	112	117	1	230	48.7	50.9	.4	100.0
-ได้รับความรู้	90	139	1	230	39.1	60.4	.4	100.0
-นำไปใช้ประโยชน์ ในการดำเนินชีวิต หรือธุรกิจการงาน	117	112	1	230	50.9	48.7	.4	100.0
-ไม่ได้ประโยชน์	6	223	1	230	2.6	97.0	.4	100.0

ตารางที่ 15 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของเนื้อหาข่าวสารทางวิทยุ

ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ในทางบวก	53	32.5
ในทางลบ	10	6.1
เป็นกลาง ๆ ไม่บวกไม่ลบ	100	61.3
ไม่ตอบ	67	-
รวม	230	100.0

ตารางที่ 16 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารทางโทรทัศน์

ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ในทางบวก	71	40.6
ในทางลบ	7	4.0
เป็นกลาง ๆ ไม่บวกไม่ลบ	97	55.4
ไม่ตอบ	55	-
รวม	230	100.0

ตารางที่ 17 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารทางหนังสือพิมพ์

ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ในทางบวก	59	31.7
ในทางลบ	22	11.8
เป็นกลาง ๆ ไม่บวกไม่ลบ	105	56.5
ไม่ตอบ	44	-
รวม	230	100.0

ตารางที่ 18 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

ความรู้สึกต่อข่าวสารที่ได้รับจากกรมฯ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจ	138	76.2
ไม่พึงพอใจ	30	16.6
เฉย ๆ	13	7.2
ไม่ตอบ	49	-
รวม	230	100.0

ตารางที่ 19 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ผู้ประกอบธุรกิจพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

ประเภทของสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	16	8.7
โทรทัศน์	76	41.5
หนังสือพิมพ์	91	49.7
ไม่ตอบ	47	-
รวม	230	100.0

ศูนย์วิทยุตำรวจ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการไปติดต่อราชการที่กรมฯ

การติดต่อราชการที่กรมฯ	จำนวน	ร้อยละ
เคยไปติดต่อราชการ	150	65.2
ไม่เคยไปติดต่อราชการ	79	34.3
ไม่ตอบ	1	.4
รวม	230	100.0

ตารางที่ 21 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความบ่อยครั้งในการไปติดต่อราชการ

ความบ่อยครั้งในการไปติดต่อราชการ	จำนวน	ร้อยละ
4 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	17	13.1
2-3 ครั้ง/เดือน	13	10.0
เดือนละ 1 ครั้ง	80	61.5
มากกว่า 1 เดือน/ครั้ง	20	15.4
ไม่ตอบ	100	-
รวม	230	100.0

ตารางที่ 22 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่ที่ไปติดต่อ

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจ	111	81.0
ไม่พึงพอใจ	22	16.1
เฉยๆ	4	2.9
ไม่ตอบ	93	-
รวม	230	100.0

ตารางที่ 23 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกหรือภาพพจน์ที่มีต่อกรมฯ ในด้านต่าง ๆ

ตัวแปร	พึงพอใจ		เฉยๆ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการ	130	74.3	5	2.9	40	22.9
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	85	54.5	8	5.1	63	40.4
ผู้บริหาร/นโยบาย	106	68.4	3	1.9	46	29.7
ระบบการทำงาน	73	46.2	7	4.4	78	49.4
การเผยแพร่ข่าวสาร	116	66.7	4	2.3	54	31.0

ตารางที่ 24 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อกรมฯ เมื่อได้รับข่าวสารบ่อยครั้งขึ้น

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
มีภาพพจน์ต่อกรมฯ ไปในทางที่ดีขึ้น	150	65.2
ไม่มีผลกับภาพพจน์ที่มีต่อกรมฯ	22	9.6
อาจจะมองภาพพจน์ของกรมฯ ดีขึ้นบ้าง	19	8.3
ไม่ตอบ	39	17.0
รวม	230	100.0

ตารางที่ 25 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อกรมฯ เมื่อได้รับข่าวสารบ่อยครั้งขึ้น

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจ	161	70.0
เฉยๆ	3	1.3
ไม่พึงพอใจ	5	2.2
ไม่ตอบ	61	26.5
รวม	230	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 26 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อกรมฯ เมื่อได้รับข่าวสาร  
ทางบวกมากขึ้น

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
มีภาพพจน์ต่อกรมฯ ไปในทางที่ดีขึ้น	103	44.8
ไม่มีผลกับภาพพจน์ที่มีต่อกรมฯ	15	6.5
อาจจะมองภาพพจน์ของกรมฯ ดีขึ้นบ้าง	33	14.3
ไม่ตอบ	79	34.3
รวม	230	100.0

ตารางที่ 27 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมองภาพพจน์ที่มีต่อกรมฯ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
มองภาพพจน์ที่มีต่อกรมฯ ในทางดี	117	50.9
มองภาพพจน์ที่มีต่อกรมฯ ในทางไม่ดี	33	14.3
เฉยๆ	7	3.0
ไม่ตอบ	73	31.7
รวม	230	100.0

ตารางที่ 28 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลของผู้มองภาพจน์ที่มีต่อกรมฯ ในทางดี

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
การช่วยเหลือ/แก้ปัญหาธุรกิจของประเทศ	28	33.7
การเผยแพร่ข่าวสารดี	12	14.5
ข่าวสาร เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ	3	3.6
ให้ข้อมูล-รายงานความเคลื่อนไหวทางการค้า	5	6.0
ส่งเสริมการค้า	6	7.2
นโยบายช่วยเหลือผู้บริโภค	18	21.7
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	10	12.0
ผู้บริหารปัจจุบัน เข้าใจระบบธุรกิจ เอกชน		
ดีกว่ายุคก่อน	1	1.2
ไม่ตอบ	147	MISSING
รวม	230	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและลักษณะของ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ  
จากกรมฯ ทางวิทยุ

		เพศ		ROW
		ชาย	หญิง	TOTAL
ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสาร	ทางลบ	7 4.4	3 1.9	10 6.3
	กลางๆ	78 48.8	21 13.1	99 61.9
	ทางบวก	39 24.4	12 7.5	51 31.9
COLUMN		124	36	160
TOTAL		77.5	22.5	100.0

ตารางที่ 30 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและลักษณะของเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับจากกรมาทางโทรทัศน์

		เพศ		ROW
		ชาย	หญิง	TOTAL
ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสาร	ทางลบ	5 2.9	2 1.2	7 4.1
	กลางๆ	74 43.3	21 12.3	95 55.6
	ทางบวก	53 31.0	16 9.4	69 40.4
COLUMN		132	39	171
TOTAL		77.2	22.8	100.0

ตารางที่ 31 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและลักษณะของเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ  
จากกรมฯ ทางหนังสือพิมพ์

		เพศ		ROW
		ชาย	หญิง	TOTAL
ลักษณะของ เนื้อหาข่าวสาร	ทางลบ	18 9.9	4 2.2	22 12.2
	กลางๆ	81 44.8	21 11.6	102 56.4
	ทางบวก	44 24.3	13 7.2	57 31.5
	COLUMN	143	38	181
	TOTAL	79.0	21.0	100.0

ตารางที่ 32 ผู้ควบคุมแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะธุรกิจและ เหตุผลที่พึงพอใจในข่าวสาร  
ที่ได้รับจากกรมฯ

เหตุผลที่ พึงพอใจ ในข่าวสาร ที่ได้รับ	ลักษณะธุรกิจ					ROW
	การผลิต	การจำหน่าย	การนำเข้า	การส่งออก	การบริการ รับฝากสินค้า	TOTAL
ให้ข่าวสารทางบก ต่อภาพพจน์	3 2.8					3 2.8
มีประโยชน์ในการ ดำเนินธุรกิจ	14 13.0	11 10.0	3 2.8	5 4.6	2 1.9	35 32.4
ทราบแนวโน้ม การค้า		1 .9		1 .9	1 .9	3 2.8
ทราบความเคลื่อนไหว ทันเหตุการณ์	13 12.0	19 17.6	4 3.7	9 8.3	6 5.6	51 47.2
ทราบว่ากรมฯ กำลังทำอะไร	5 4.6	2 1.9			1 .9	8 7.4
ได้รู้จัก ระเบียบต่าง ๆ		1 .9				1 .9
ข่าวสารสอดคล้อง กับภาวะเศรษฐกิจ	1 .9					1 .9
ได้รับความรู้ ข่าวสารและ บริการของกรมฯ	2 1.9	3 2.8		1 .9		6 5.6
COLUMN	38	37	7	16	10	108
TOTAL	35.2	34.3	6.5	14.8	9.3	100.0

ตารางที่ 33 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะธุรกิจและ เหตุผลที่ไม่พึงพอใจในข่าวสาร  
ที่ได้รับจากกรมฯ

		ลักษณะธุรกิจ					ROW TOTAL
		การผลิต	การจำหน่าย	การนำเข้า	การส่งออก	การบริการ รับฝากสินค้า	
เหตุผลที่ไม่ พึงพอใจใน ข่าวสารที่ ได้รับ	ข่าวสารไม่มี ประโยชน์ต่อ ธุรกิจ	1 4.2	1 4.2	1 4.2			3 12.5
	ข่าวสารล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์	3 12.5	1 4.2		3 12.5		7 29.2
	ข่าวสารขาดเหตุผล สนับสนุนที่ดี	1 4.2					1 4.2
	นโยบายอยู่เหนือ เหตุผล	4 16.7	1 4.2				5 20.8
	ข่าวสารเกิน ความจริง	2 8.3	1 4.2	1 4.2	1 4.2		5 20.8
	กรมฯทำตามข่าว ที่เสนอไม่ได้				1 4.2		1 4.2
	ข่าวสารไม่ชัดเจน	1 4.2				1 4.2	2 8.3
	COLUMN TOTAL	12 50.0	4 16.7	2 8.3	5 20.8	1 4.2	24 100.0

ตารางที่ 34 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะธุรกิจและความรู้สึกของผู้ประกอบธุรกิจ  
เมื่อได้รับข่าวสารจากกรม ฯ บ่อยครั้งขึ้น

		ลักษณะธุรกิจ					ROW
		การผลิต	การจำหน่าย	การนำเข้า	การส่งออก	การบริการ รับฝากสินค้า	TOTAL
ความรู้สึก เมื่อ ได้รับข่าวสาร บ่อยครั้งขึ้น	พึงพอใจ						158
		52	53	9	30	14	95.2
		31.3	31.9	5.4	18.1	8.4	
	ไม่พอใจ						5
		1	3		1		3.0
		.6	1.8		.6		
เฉย ๆ						3	
	2			1		1.8	
	1.2			.6			
COLUMN		55	56	9	32	14	166
TOTAL		33.1	33.7	5.4	19.3	8.4	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 35 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสาร (ติดต่อราชการ) และความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ

COUNT TAB PCT	การติดต่อราชการ				ROW TOTAL
	มากกว่า 1 เดือน ขึ้นไป/ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	2-3 ครั้ง/ เดือน	4 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	
ความ พึงพอใจ	9 4.0	50 22.3	8 3.6	9 4.0	76 33.9
ข่าวสารมี ประโยชน์ ต่อธุรกิจ	6 2.7	33 14.7	6 2.7	6 2.7	51 22.8
บริการของ เจ้าหน้าที่	3 1.3	21 9.4	3 1.3	1 0.4	28 12.5
ระบบการ ปฏิบัติงาน	2 0.9	14 6.3	2 0.9	3 1.3	21 9.4
การช่วย เหลือสังคม	5 2.2	21 9.4	4 1.8	2 0.9	32 14.3
ความอดุคสาหะ เอาใจใส่ ในการปฏิบัติ หน้าที่	3 1.3	11 4.9	1 0.4	1 0.4	16 7.1
COLUMN	28	150	24	22	224
TOTAL	12.5	67.0	10.7	9.8	100.0

หมายเหตุ ตารางที่ 35 เป็นการคิดเปอร์เซ็นต์จากกลุ่มตัวอย่างเป็นฐาน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

จง เขียน เครื่องหมาย / ลงบนตัวเลขที่ท่าน เลือกตอบ

- |   |       |
|---|-------|
| 1. หมายเลขประจำตัวผู้รับการสัมภาษณ์.....                        | — — — |
| 2. เพศ  | 1 2 3 |
| 1. ชาย  | — 4   |
| 2. หญิง   | — 5   |
| 3. ปัจจุบัน ท่านอายุกี่ปี                                       | — 6   |
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี  |       |
| 2. 20-29 ปี   |       |
| 3. 30-39 ปี   |       |
| 4. 40-49 ปี   |       |
| 5. 50 ปีขึ้นไป  |       |
| 4. ท่านมีการศึกษาสูงสุดระดับใด                                  | — 7   |
| 1. ไม่เคยเรียนเลย   |       |
| 2. ป.1-ป.6  |       |
| 3. ม.1-ม.6  |       |
| 4. อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตร                                  |       |
| 5. ปริญญาตรี  |       |
| 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....                                       |       |
| 5. ธุรกิจที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ (ใช้เวลากับธุรกิจนั้นมากที่สุด) | — 8   |
| 1. ธุรกิจ เกี่ยวกับการผลิต                                      |       |
| 2. ธุรกิจ เกี่ยวกับการจำหน่าย                                   |       |
| 3. ธุรกิจ เกี่ยวกับการนำเข้า                                    |       |
| 4. ธุรกิจ เกี่ยวกับการส่งออก                                    |       |
| 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....                                       |       |

6. รายได้ที่ท่านได้รับโดยประมาณ เฉลี่ยเดือนละเท่าไร (รายได้ของท่านคนเดียว หลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้ว)

—  
9

1. ไม่เกิน 50,000 บาท
2. 50,001-100,000 บาท
3. 100,001-500,000 บาท
4. 500,001-1,000,000 บาท
5. 1,000,001-5,000,000 บาท
6. 5,000,001 บาทขึ้นไป

7. โดยปกติในสัปดาห์หนึ่ง ๆ ท่านรับข่าวสาร เช่น ฟังข่าววิทยุ, ดูโทรทัศน์ หรืออ่านข่าวหนังสือพิมพ์ หรือไม่

—  
10

1. รับข่าวสาร
2. ไม่รับข่าวสาร

8. ในสัปดาห์หนึ่ง ๆ ท่านฟังข่าวทางวิทยุบ่อยแค่ไหน

—  
11

1. มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์
2. 3-4 ครั้ง/สัปดาห์
3. น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์

9. ในสัปดาห์หนึ่ง ๆ ท่านดูข่าวทางโทรทัศน์บ่อยแค่ไหน

—  
12

1. มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์
2. 3-4 ครั้ง/สัปดาห์
3. น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์

10. ในสัปดาห์หนึ่ง ๆ ท่านอ่านข่าวหนังสือพิมพ์บ่อยแค่ไหน

—  
13

1. มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์
2. 3-4 ครั้ง/สัปดาห์
3. น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์

11. ท่านที่รับข่าวสารทางวิทยุ ท่านเคยได้ฟังข่าวเกี่ยวกับกรมการค้าภายในหรือไม่

—  
14

1. เคย
2. ไม่เคย

12. ถ้าเคย ท่านได้รับประโยชน์อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	—
1. ได้ทราบข่าวสารและบริการ	15
2. ได้รับความรู้	16
3. นำไปใช้ เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงาน	17
4. ไม่ได้ประโยชน์อะไรเลย	—
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	18
13. ท่านที่รับข่าวสารทางโทรทัศน์ ท่านเคยดูข่าวเกี่ยวกับกรมการค้าภายในหรือไม่	—
1. เคย	19
2. ไม่เคย	—
14. ถ้าเคย ท่านได้รับประโยชน์อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	—
1. ได้ทราบข่าวสารและบริการ	20
2. ได้รับความรู้	21
3. นำไปใช้ เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงาน	22
4. ไม่ได้ประโยชน์อะไรเลย	—
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	23
15. ท่านที่รับข่าวสารทางหนังสือพิมพ์ ท่านเคยอ่านข่าวเกี่ยวกับกรมการค้าภายใน หรือไม่	—
1. เคย	24
2. ไม่เคย	—
16. ถ้าเคย ท่านได้รับประโยชน์อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	—
1. ได้ทราบข่าวสารและบริการ	25
2. ได้รับความรู้	26
3. นำไปใช้ เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงาน	27
4. ไม่ได้ประโยชน์อะไรเลย	—
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	28
17. ท่านที่เคยรับข่าวสารจากกรมการค้าภายใน ทางวิทยุ ส่วนใหญ่ท่านได้รับเนื้อหา ข่าวสารเกี่ยวกับกรมฯ ในทางใด	—
	29

1. ในทางบวก (ในทางที่ดี)
  2. ในทางลบ (ในทางที่ไม่ดี)
  3. เป็นกลาง ๆ ไม่บวกไม่ลบ
18. ท่านที่เคยรับข่าวสารจากกรมการค้าภายใน ทางโทรทัศน์ ส่วนใหญ่ท่านได้รับ เนื้อหา  
ข่าวสารเกี่ยวกับกรมฯ ในทางใด —  
30
1. ในทางบวก (ในทางที่ดี)
  2. ในทางลบ (ในทางที่ไม่ดี)
  3. เป็นกลาง ๆ ไม่บวกไม่ลบ
19. ท่านที่เคยรับข่าวสารจากกรมการค้าภายในทางหนังสือพิมพ์ ส่วนใหญ่ท่านได้รับ เนื้อหา  
ข่าวสารเกี่ยวกับกรมฯ ในทางใด —  
31
1. ในทางบวก (ในทางที่ดี)
  2. ในทางลบ (ในทางที่ไม่ดี)
  3. เป็นกลาง ๆ ไม่บวกไม่ลบ
20. ท่านที่เคยรับข่าวสารจากกรมการค้าภายใน ท่านเกิดความรู้สึกอย่างไร เกี่ยวกับ  
ข่าวสารเหล่านั้น —  
32
1. ฟังพอใจ เพราะ..... —  
33
  2. ไม่ฟังพอใจ เพราะ..... 3. เฉย ๆ —  
34
21. ถ้าท่านฟังพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ท่านคิดว่า ท่านฟังพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ  
ชนิดใดมากที่สุด —  
35
1. วิทยุ
  2. โทรทัศน์
  3. หนังสือพิมพ์
22. ท่านฟังพอใจในสื่ออื่น เพราะ..... —  
37
23. ท่าน เคยไปติดต่อราชการด้วยตนเองที่กรมการค้าภายใน หรือไม่ —  
38
1. เคย
  2. ไม่เคย

24. ถ้า เคย ท่านติดต่อบริการที่กรมการค้าภายใน บ่อยครั้งแค่ไหน —  
39
- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| 1. 4 ครั้ง/เดือนขึ้นไป | 3. เดือนละ 1 ครั้ง       |
| 2. 2-3 ครั้ง/เดือน     | 4. มากกว่า 1 เดือน/ครั้ง |
25. จากข้อ 24 ท่านเกิดความรู้สึกอย่างไรต่อเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ในฐานะที่เป็น  
ผู้ให้ข่าวสารแก่ท่าน —  
40
- |                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| 1. เกิดความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ | 3. เฉย ๆ |
| 2. ไม่พึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ      |          |
26. ถ้าท่านพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) —
- |   |    |
|---|----|
| 1. ข่าวสารมี เนื้อหาที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจการงาน | 41 |
| 2. มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่                              | 42 |
| 3. มีความพึงพอใจในนโยบาย/ผู้บริหารของกรมฯ                           | 43 |
| 4. มีความพึงพอใจต่อระบบการปฏิบัติงานของกรมฯ                         | 44 |
| 5. มีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือสังคมของกรมฯ                  | 45 |
| 6. มีความพึงพอใจต่อความอดทนเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่              | 46 |
| 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....   | 46 |
27. ถ้าท่าน เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) —
- |   |    |
|---|----|
| 1. เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมฯ                                    | 47 |
| 2. เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้บริหาร/นโยบายของกรมฯ                                 | 48 |
| 3. เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อระบบการทำงาน เก่า ๆ รวมทั้งการให้บริการ                 | 49 |
| 4. เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อระบบการเผยแพร่ข่าวสารของกรมฯ ล่าช้าและ<br>ไม่มีประโยชน์ | 50 |
| 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....   |    |

28. ท่านมีภาพพจน์ หรือความรู้สึกต่อกรมการค้าภายใน ในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ
1. การให้บริการ	.....	.....	.....
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.....	.....	.....
3. ผู้บริหาร/นโยบาย	.....	.....	.....
4. ระบบการทำงาน	.....	.....	.....
5. การเผยแพร่ข่าวสาร	.....	.....	.....
6. อื่น ๆ	.....	.....	.....

29. ท่านคิดว่า ถ้าได้รับข่าวสารจากกรมการค้าภายในบ่อยครั้งขึ้น จะมีความรู้สึกอย่างไร

ต่อภาพพจน์ของกรมฯ	.....	56
1. มีภาพพจน์ต่อกรมการค้าภายในไปในทางที่ดีขึ้น	.....	
เพราะ.....	.....	
2. ไม่มีผลกับภาพพจน์ที่มีต่อกรมการค้าภายใน	.....	57
เพราะ.....	.....	
3. อาจจะมองภาพพจน์ของกรมการค้าภายในดีขึ้นบ้าง	.....	58
ถ้า.....	.....	
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	.....	59

30. ท่านคิดว่า ถ้าได้รับเนื้อหาข่าวสารจากกรมการค้าภายในในทางบวก (ในทางที่ดี)

จะมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพพจน์ของกรมฯ	.....	60
1. มีภาพพจน์ต่อกรมการค้าภายในไปในทางที่ดีขึ้น	.....	
เพราะ.....	.....	
2. ไม่มีผลกับภาพพจน์ที่มีต่อกรมการค้าภายใน	.....	61
เพราะ.....	.....	
3. อาจจะมองภาพพจน์ของกรมการค้าภายในดีขึ้นบ้าง	.....	62
ถ้า.....	.....	
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	.....	63

31. ท่านคิดว่า ถ้าได้รับข่าวสารจากกรมการค้าภายในบ่อยครั้งขึ้น จะเกิดความรู้สึกอย่างไร \_\_\_\_\_  
 1. ฟังพอใจ เพราะ..... \_\_\_\_\_ 64  
 2. ไม่ฟังพอใจ เพราะ..... 3. เฉยๆ \_\_\_\_\_ 65  
 \_\_\_\_\_ 66
32. ธุรกิจที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ (ใช้เวลากับธุรกิจนั้นมากที่สุด) เป็นธุรกิจลักษณะใด  
 (โปรดอธิบายเกี่ยวกับธุรกิจของท่านโดยย่อพอสังเขป) \_\_\_\_\_  
 ..... 68  
 .....
33. ท่านมองภาพพจน์ของกรมการค้าภายในอย่างไร \_\_\_\_\_  
 1. ในทางดี เพราะ..... \_\_\_\_\_ 69  
 2. ในทางไม่ดี เพราะ..... 3. เฉย ๆ \_\_\_\_\_ 70  
 \_\_\_\_\_ 71
34. ท่านคิดว่า กรมการค้าภายในควรปรับปรุงในเรื่องใด (ถ้ามี) \_\_\_\_\_  
 ..... 73  
 ..... 75  
 ..... 77

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ประวัติผู้เขียน

นายไพศาล อินทสิงห์ เกิดเมื่อวันพุธที่ 25 ธันวาคม 2500 ที่จังหวัดอุทัยธานี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (การสื่อสารมวลชน) จากมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เมื่อปี 2523 เคยเป็นอาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เมื่อปี 2524 และลาออกมารับราชการตั้งแต่ปี 2525 เป็นต้นมาปัจจุบันดำรงตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ 5 กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ เคยได้รับเกียรติบัตรข้าราชการดีเด่น ประจำปี 2528 จากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)



ศูนย์วิทยพัทธยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย