

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กระทรวงคมนาคม, 2528. แผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม (ตอนจบ), Wireless Communication Journal. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน กระทรวงคมนาคม.

กริช สืบสนธิ์. 2525. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร. 2538. การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการคววมไทยคม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชม ภูมิภาค. 2526. การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม. กรุงเทพฯ : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย.

ชัยนันท์ นันทพันธ์. 2535. งานวิจัยเรื่องการสื่อสารสถาบันการสร้างภาพพจน์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. 2536. การสื่อสารการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ทีทีพีริ่ง.

บัญญัติ คำบุญวัฒน์. 2532. งานชุมชนสัมพันธ์กับการสร้างภาพพจน์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด : ศึกษากรณีโรงงานปูนซิเมนต์แก่งคอย จังหวัดสระบุรี.

ปรมะ สตะเวทิน. 2533. หลักนิเทศศาสตร์. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประจวบ อินอ็อค. 2532. เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์พลชัย.

- พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร. 2537. “ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์”. ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. 2537. “ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์.” ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพบุลย์ อินทรวีชา. 2517. หลักและวิธีการจัดเจตคติ. อนุสารเพื่อการวิจัยฉบับที่ 3 กรุงเทพฯ : กองการวิจัยการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- มานิต รัตนสุบรรณ. 2527. “โฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์.” ใน โลกของการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมตตา กฤตวิทย์, พัทณี เขยจรรรยา, ถิรนนท์ อนวัชศิริ. 2530. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ชมรมวิจัยและพัฒนานิเทศศาสตร์.
- ยุบล เบญจรงค์กิจ. 2534. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร อาวะกุล. 2534. เทคนิคการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอ เอส พรินต์ติ้งเฮาส์.
- วิรัช ฤทธิรัตนกุล. 2529. การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิชัย จำนวนงค์. 2520. แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- ศศิพรรณ บิลมาโนช. 2538. การศึกษายิงจัสต์เสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริกุล ลิ้มลัญจกร. 2535. กระบวนการสร้างภาพพจน์โดยผ่านสื่อมวลชนของรถยนต์ บีเอ็มดับเบิลยู ซีรีส์ 5 ใหม่. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมควร กวียะ. 2539. การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่ เสรีภาพและความรับผิดชอบ. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

สุพิน ปัญญาภัก. 2526. การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์.

สุภาพงษ์ ระรวยทรง. 2535. การศึกษาวงศ์กรรมกรเปิดรับสารความรู้ และทัศนคติต่อการเสนอข่าวต่างประเทศทางสื่อมวลชนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสรี วงษ์มณฑา. 2517. “การประชาสัมพันธ์ทำกันทำไม” บทควมทางวิชาการการสัมมนาว่าด้วยนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ.

ภาษาอังกฤษ

Evans, John W. Slienation and Learning in a Hospital Setting. American Sociology Review, December, 1962.

Frank Jefkins, Public Relations Mode Simple (London : Heinemann, 1982.)

Haskins, Jack B. The Effect of Bad News and Good News on Newspaper's Image. Journalism Quarterly, 61, 1979.

Kretch and Crutchfield, Charles A. Kiesler, Barry E. Collins and Norman Miller, Attitude Change : A Critical Analysis of Theoretical Approaches (New York : John Wiley & sons, Inc., 1969) P1.

Myers, M.T. and Myers, G.E. Managing by Communication : An Organizational Approach
Tokyo : Mc Grawhill Kogakushy Ltd., 1982.

Patricia M. Anderson and Leonard G. Rubin, Marketing Communication. (New Jersey :
Prentice Hall, 1986). PP. 53-54

Wiiio, O.A., Goldhaber, G.M., and Yates, M.P. Organization Communication Research : Time
For Reflection. In Dan Nimmo (ed.), Communication Yearbook 4, P.95. New Jersey :
International Communication Association, 1980.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง ภาพลักษณ์องค์การโทรศัพท์ในสายตาผู้ใช้บริการ
ในเขตกรุงเทพมหานคร
(THE IMAGE OF TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND
AMONG CUSTOMERS IN BANGKOK)

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำเพื่อการศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทยในสายตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 : ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร

กรุณาใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ () ต่ำกว่า 25 ปี () 26-35 ปี
 () 36-45 ปี () 46-55 ปี
 () สูงกว่า 55 ปี

3. วุฒิทางการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 () พนักงานบริษัทเอกชน
 () นักศึกษา
 () อื่น ๆ โปรดระบุ

5. รายได้ต่อเดือน () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001-10,000 บาท
 () 10,000-15,000 บาท () 15,000 บาท ขึ้นไป

6. ท่านอาศัยอยู่ในเขต.....

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์ในด้านต่าง ๆ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายคำถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อ
เพียงช่องเดียว

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ความชัดเจนของสัญญาณขณะใช้โทรศัพท์					
8. ความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศขององค์กรฯ					
9. ความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศขององค์กรฯ					
10. ประสิทธิภาพของเครื่องรับ-ส่ง โทรศัพท์ ที่ทำให้การสื่อสารดำเนินไปด้วยดีอย่างต่อเนื่อง (*น้อยครั้งที่สายหลุดหรือพันกัน)					
11. บริการตอบคำถามหมายเลข โทรศัพท์ (13)					
12. ความรวดเร็วทันใจในการรีบเร่งแก้ไข โทรศัพท์ที่ขัดข้อง ให้ใช้งานได้ตามปกติ					
13. การดูแลความสะอาด เรียบร้อย ของตู้ชุมสายโทรศัพท์ และสายโทรศัพท์ในเขตของท่าน					
14. การบริการจัดส่งสมุดคู่มือ โทรศัพท์ขององค์กรฯ ให้ได้ครอบคลุมทั่วถึงผู้ใช้บริการ					
15. ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์อีกครั้ง หลังจากถูกระงับใช้ (ถูกตัดสาย)					
16. ความสะดวกในการดำเนินการขอติดตั้งโทรศัพท์					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. ความพอใจของจำนวนเจ้าหน้าที่ของ องค์กรฯ ที่รองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
18. ความสะดวก รวดเร็ว ของขั้นตอนในการ ชำระค่าโทรศัพท์					
19. มารยาทของเจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ ในการปฏิบัติหน้าที่					

ตอนที่ 3 : การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
20. องค์การโทรศัพท์ฯ เป็นองค์กรที่ดีและมั่นคง ซึ่งทำให้มีบุคคลภายนอกอยากจะเข้ามาร่วมทำงานในองค์กรฯ เป็นจำนวนมาก					
21. องค์การโทรศัพท์ฯ เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ					
22. องค์การโทรศัพท์ฯ เป็นองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์ และทำประโยชน์ต่อสังคมได้มาก					
23. องค์การโทรศัพท์ฯ เป็นองค์กรที่มีการบริการที่ดี					
24. บุคลากรขององค์กรฯ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ					
25. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และข้อมูลในด้านต่าง ๆ ขององค์กรฯ สามารถถ่ายทอดไปถึงสาธารณชนได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 4 : ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงด้านบริการขององค์การโทรศัพท์ฯ
กรุณาเติมความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

26. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับเวลาทำการ เปิด-ปิด ชำระค่าบริการใช้โทรศัพท์
 โปรดเสนอแนะ.....

.....

27. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับจำนวนหน่วยงานที่ให้บริการในเรื่องการชำระค่าบริการ
 โทรศัพท์

โปรดเสนอแนะ.....

.....

28. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับการบริการที่ให้แก่ประชาชนขององค์การโทรศัพท์ฯ
 โปรดเสนอแนะ.....

.....

ประวัติผู้เขียน

นางสาวสันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา เกิดเมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ.2510 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เมื่อปีการศึกษา 2531 และได้เข้าทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โรงแรมรอยัลปรีนเซส กรุงเทพฯ
- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย
- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กองการตลาดฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
- ปัจจุบันปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (AIR HOSTESS) ของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ในปีพ.ศ. 2538 ได้เข้าศึกษาต่อใน หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรพัฒนการ (ภาคนอกเวลาราชการ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

