

ชื่อวิทยานิพนธ์ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสาร CAT Telecom ของประชาชน
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย นายชูชาติ สังข์แก้ว **ปริญญา** นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ธีรารักษ์ โพธิ์สุวรรณ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัสวดี
นิติเกษตรสุนทร **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสาร CAT Telecom ของประชาชน
จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์
ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ 2) การใช้ประโยชน์ใน
ข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่
3) ความพึงพอใจต่อข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT Telecom ของประชาชนใน
จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่สามารถ
รับข่าวสารของ CAT Telecom โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 750 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ
เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ผ่านรหัส
001 มากที่สุด สถานที่พบเห็นข่าวสารบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ CAT Telecom ได้แก่ ที่
ทำงาน และมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ ดังนี้ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์
หนังสือพิมพ์ โปสเตอร์ และการจัดบูธตามงานเทศกาล 2) กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ใน
ข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จาก CAT Telecom ในระดับมากโดยมีการการใช้
ประโยชน์ด้านชีวิตประจำวัน คือ ทำให้สามารถ ติดต่อกับบุคคลที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
ประโยชน์ในด้านการใช้บริการ คือ ช่วยในการตัดสินใจใช้บริการในช่องทางที่ตรงความต้องการ
ประโยชน์ในด้านการทำงานคือ ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน ประโยชน์ในด้านการใช้
เทคโนโลยี คือ ทำให้รู้เทคนิคช่องทางการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทนการใช้โทรศัพท์ทั่วไปในการ
ติดต่อ 3) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านข้อมูล
ข่าวสาร คือ ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการคือ ความรวดเร็วของการบริการ
คำสำคัญ การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ CAT Telecom

Thesis title: Use and Satisfaction Regarding CAT Telecom Information in Chiang Mai Province

Researcher: Mr.Chuchat Sungkaew; **Degree:** Master of Communication Arts;

Thesis advisor: (1) Theerarux Photisuvan, Associate Professor; (2) Dr. Passawalee

Nittikasetsunthorn, Assistant Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate: (1) Exposure to information in Chiang Mai province about CAT Telecom's international-calling services; (2) use of this information; and (3) customer satisfaction.

This survey used questionnaires to collect data from 750 samples purposively selected from users residing in areas with exposure to CAT Telecom information. Statistics, consisting of percentages, means and standard deviations, t-tests and one-way analyses of variance, were used in data analysis.

It was found that: (1) Most of the samples had the highest level of exposure to CAT Telecom when dialing 001. They accessed information about CAT Telecom's international-calling services at their workplace and were exposed to more information via radio, television, newspapers, posters and event booths; (2) They reported using the information in many ways. In daily life, it enabled them to contact others conveniently and quickly. The information could also help in deciding which service channels met their needs. It helped save time at work. And they could communicate by computer instead of telephone; and (3) Most samples were "very satisfied" with the accuracy of the information received and the speed of CAT's services.

Keywords: Use, satisfaction, CAT Telecom