

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
ประวัติความเป็นมาและการดำเนินงาน CAT Telecom	10
แนวคิดเกี่ยวกับการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	18
ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร	26
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	30
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การทดสอบความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือ	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	49
ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน	57
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปการวิจัย	72
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	86
ก แบบสอบถาม	87
ประวัติผู้วิจัย	92

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนและร้อยละของการเลือกตัวอย่างผู้ให้บริการ	44
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร	49
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารจาก CAT Telecom	51
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับประเภทสื่อที่เปิดรับข่าวสารบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ	52
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้ประโยชน์ด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศในข่าวสารจาก CAT Telecom	53
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่	55
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ข่าวสารด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ	58
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามการศึกษา	59
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ	59
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้	60
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย t- test เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการ จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ	62
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามการศึกษา	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	63
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้.....	63
ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้.....	64
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ.....	65
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามรูปแบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ.....	66
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานที่พบเห็นข่าวสาร.....	66
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้าน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่าง ประเทศ.....	67
ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ ระหว่างประเทศเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ.....	68
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามรูปแบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ.....	69
ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรูปแบบการใช้โทรศัพท์ ระหว่างประเทศ.....	69
ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ ระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานที่พบเห็นข่าวสาร.....	70
ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามสถานที่การใช้โทรศัพท์ ระหว่างประเทศ.....	71

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างงานประชาสัมพันธ์ CAT Telecom เชียงใหม่	13
ภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนของการกลั่นกรองข่าวสารในการรับรู้.....	26
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ.....	32