

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	6
สมมติฐานการศึกษา.....	6
ขอบเขตการศึกษา	7
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	20
ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร.....	24
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ.....	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31

3. ระเบียบวิธีศึกษา.....	34
รูปแบบการศึกษา	34
กลุ่มประชากรในการศึกษา	34
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	34
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4. ผลการศึกษา.....	39
ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	40
ส่วนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง.....	43
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับจาก การไฟฟ้านครหลวง	46
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และการบริการ.....	50
ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน.....	51
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา.....	68
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	79
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	79

ภาคผนวก

ก. แบบสอบถาม.....	82
ข. ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวง.....	86
ค. ตัวอย่างสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง.....	91
บรรณานุกรม	97
ประวัติการศึกษา.....	101