

การศึกษาภาพลักษณ์องค์กรจากเนื้อหาหนังสือพิมพ์ :  
กรณีโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย

นายสาทิศ เขียวชะอุ่ม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2539

ISBN 974-634-066-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A STUDY OF ORGANIZATION IMAGE AS APPEARED IN NEWSPAPER CONTENT  
CONCERNING THREE- MILLION- LINES TELEPHONE EXPANSION PROJECT

Mr. Satis Keochaomg

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Mass Communication

Graduate School

Chulalongkorn University

1996

ISBN 974-634-066-2

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาภาพลักษณ์องค์กรจากเนื้อหาหนังสือพิมพ์ :  
กรณีโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย

โดย

นายสาทิศ เจียวชะอุ่ม

ภาควิชา


การสื่อสารมวลชน

อาจารย์ที่ปรึกษา

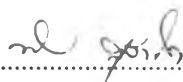
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล


---

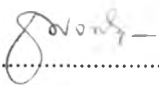
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรมหาบัณฑิต

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ ฤงสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน สุชาติ)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญสี้อ)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว



สาทิศ เขียวชะอุ่ม : การศึกษาภาพลักษณ์องค์การจากเนื้อหาหนังสือพิมพ์ : กรณีโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย (A STUDY OF ORGANIZATION IMAGE AS APPEARED IN NEWSPAPER CONTENT CONCERNING THREE-MILLION-LINES TELEPHONE EXPANSION PROJECT)  
อ.ที่ปรึกษา : ผศ.จระไน แกลโกศล, 260 หน้า. ISBN 974-634-066-2

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์การที่เกิดขึ้นจากการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ จำนวน 12 ฉบับ เกี่ยวกับโครงการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย และการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ จำนวน 100 คน ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์องค์การที่เกิดขึ้นจากแหล่งข้อมูลทั้งสองมีความแตกต่างกัน

โดยผลที่เกิดขึ้นจากการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์จำนวน 12 ฉบับ พบว่า บริษัทเทเลคอม-เอเชียฯ มีภาพลักษณ์ด้านบวกมากที่สุด องค์การโทรศัพท์ฯ และบริษัทไทยเทเลโฟนฯ มีภาพลักษณ์ด้านบวกรองลงมาตามลำดับ ส่วนกระทรวงคมนาคมปรากฏภาพลักษณ์ในเชิงกลาง ๆ มากที่สุด เมื่อจำแนกหนังสือพิมพ์จำนวน 12 ฉบับ ออกเป็น 2 ประเภท คือหนังสือพิมพ์ทั่วไปกับหนังสือพิมพ์ธุรกิจพบว่า ผลการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ทั้ง 2 ประเภท มีความแตกต่างกัน โดยหนังสือพิมพ์ทั่วไปเสนอข่าวเกี่ยวกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ เป็นภาพลักษณ์เชิงบวกมากที่สุด รองลงมาบริษัทไทยเทเลโฟนฯ ส่วนองค์การโทรศัพท์ฯ ปรากฏภาพลักษณ์เชิงลบ กระทรวงคมนาคมปรากฏภาพลักษณ์ในเชิงกลาง ๆ สำหรับหนังสือพิมพ์ธุรกิจ ปรากฏผลด้านภาพลักษณ์เชิงบวกกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ มากที่สุด องค์การโทรศัพท์ฯ และบริษัทไทยเทเลโฟนฯ มีภาพลักษณ์เชิงบวก รองลงมาตามลำดับ กระทรวงคมนาคม ปรากฏภาพลักษณ์เชิงกลาง ๆ มากที่สุด

การสำรวจความคิดเห็นประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ผลปรากฏว่าประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การโทรศัพท์ฯ มากที่สุด รองลงมาบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ บริษัทไทยเทเลโฟนฯ และกระทรวงคมนาคม ประชาชนมีทัศนคติเชิงเป็นกลาง ในคุณสมบัติเด่นด้านภาพลักษณ์องค์การ พบว่าองค์การโทรศัพท์ฯ มีคุณสมบัติเด่นมากที่สุด รองลงมาคือบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ บริษัทไทยเทเลโฟนฯ และกระทรวงคมนาคมมีคุณสมบัติเด่นปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาทั้ง 2 ลักษณะแล้ว สามารถสรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันระหว่างผลที่เกิดขึ้นจากการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ กับการสำรวจความคิดเห็นประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์

ภาควิชา ..... การสื่อสารมวลชน  
สาขาวิชา ..... การสื่อสารมวลชน  
ปีการศึกษา ..... 2538

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

## C650716 : MAJOR MASS COMMUNICATION

KEY WORD : IMAGE / ORGANIZATION / TELEPHONE / NEWSPAPER

SATIS KEOCHAOMG : A STUDY OF ORGANIZATION IMAGE AS APPEARED IN NEWSPAPER CONTENT CONCERNING THREE-MILLION-LINES TELEPHONE EXPANSION PROJECT. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. JARANAI GLAEGOSOL, 260 pp. ISBN 974-634-066-2

The main purpose of the research is to find the organization images reflected in Thai newspaper concerning the Three-Million-Lines Telephone Expansion Project. The research methodologies concerned are content analysis to locate the images and the survey of 100 subscribers inhabitant in Bangkok and some major provinces to recheck the reflection.

The result of the research could be summed up that the image result as cause by 12 newspaper reflects that TelecomAsia Corporation Limited Public Company (TA) holds the most positive image, follow by Telephone Organization of Thailand (TOT) and Thai Telephone & Telecommunications Limited Public Company respectively and the Ministry of Transport and Communications (MOTC) was neutral. Comparing between the images as reflected in the two types of newspapers, it is found that the images are found to be significantly different in such the way that among the 4 organization concerned the main images tends to be positive in case of TA and TT&T, tends to be negative in case of TOT and tends to be neutral in case of MOTC. As appeared in business newspapers the images of all 3 organizations TA, TOT and TT&T appears to be positive whereas MOTC appears to be neutral.

100 telephone subscribers enrolled in the field interview, however, had a reverse point of view, that is, TOT is considered as the most favorable, followed by TA, while TT&T and MOTC is reported of neutral issue. Regarding positive qualifications of organizational images, TOT had most noticeable qualities among other organizations, followed by TA while those of TT&T and MOTC were average.

Comparing the study on organizational images from the two aforementioned sources, the evidence, conclusively, provided obviously distinctive difference results.

ภาควิชา..... การสื่อสารมวลชน..... ลายมือชื่อนิติ.....  
สาขาวิชา..... การสื่อสารมวลชน..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ปีการศึกษา..... 2538..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างยิ่ง จากผู้มี  
พระคุณหลายท่าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล อาจารย์  
ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ขึ้น  
ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. นันทวัน สุชาโต ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์  
และ รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวิดี บุญลือ ที่กรุณาให้คำแนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ  
พร้อมทั้งสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พระอาจารย์ที่เคารพยิ่ง และ คุณสิริรัตน์ สาตราภัย ที่ให้  
ความเมตตาให้กำลังใจและสนับสนุนในด้านต่าง ๆ มาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลซึ่งเป็น  
ประโยชน์ต่อการทำวิจัยเป็นอย่างมาก และกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ขอขอบคุณทุกคน  
ในครอบครัว ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล อีกทั้งยังคงคอยเป็น  
กำลังใจให้ผู้ทำวิจัยทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สาทิศ เขียวชะอุ่ม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตารางและกราฟ.....	ง
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	7
ปัญหาการวิจัย.....	8
สมมุติฐาน.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
คำนิยามศัพท์.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของหนังสือพิมพ์.....	20
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับข่าว.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	37
รูปแบบการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
ช่วงเวลาที่ทำการศึกษา.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
วิธีประเมินค่า.....	44
การนำเสนอข้อมูล.....	45

	หน้า
4. ผลการวิจัย.....	47
ส่วนที่ 1 ภาพรวมการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ ในโครงการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย โดยจำแนกการเสนอข่าวเป็น3ช่วงเวลา.....	58
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เนื้อหาของหนังสือพิมพ์ที่เสนอข่าว โครงการฯ โดยเปรียบเทียบความถี่ของการเสนอข่าว ในรูปของข่าวและบทความ จำแนกตามหนังสือพิมพ์.....	70
สมมุติฐานที่ 1.....	80
จำแนกการเสนอข่าวตามองค์กร.....	81
จำแนกการเสนอข่าวตามประเด็น.....	112
สมมุติฐานที่ 2.....	127
สมมุติฐานที่ 3.....	127
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นจากการเสนอข่าวโครงการฯ.....	132
จำแนกผลการเสนอข่าวตามหนังสือพิมพ์.....	134
จำแนกผลการเสนอข่าวตามองค์กร.....	138
จำแนกผลการเสนอข่าวตามประเด็น.....	169
ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน.....	181
สมมุติฐานที่ 4.....	192
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	194
สรุปผลการวิจัย.....	195
อภิปรายผล.....	204
ข้อเสนอแนะ.....	230
บรรณานุกรม .....	232
ภาคผนวก .....	
ก. แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ.....	236
ข. แบบสอบถาม.....	243
ค. ตัวอย่างข่าวหนังสือพิมพ์.....	249
ประวัติผู้วิจัย.....	260



## สารบัญตารางและกราฟ

ตารางและกราฟที่	หน้า
1. ตารางแสดงการกระจายความถี่ข่าวโครงการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย สค.36-ชค. 37.	53
2. ตารางแสดงการกระจายความถี่ข่าวสารขององค์การโทรศัพท์ฯ (TOT).....	54
3. ตารางแสดงการกระจายความถี่ข่าวสารของบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ (TA).....	55
4. ตารางแสดงการกระจายความถี่ข่าวสารของกระทรวงคมนาคม (MOTC).....	56
5. ตารางแสดงการกระจายความถี่ข่าวสารของบริษัทไทยเทเลโฟนฯ(TT&T).....	57
6. กราฟแสดงภาพรวมจำนวนข่าวสารของทั้ง 4 องค์กรในโครงการฯ.....	58
7. กราฟแสดงความถี่ของข่าวและบทความของ 4 องค์กร.....	59
8. กราฟแสดงจำนวนข่าวสารเกี่ยวกับองค์การโทรศัพท์ฯ.....	60
9. กราฟแสดงจำนวนข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	62
10. กราฟแสดงจำนวนข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทไทยเทเลโฟนฯ.....	64
11. กราฟแสดงจำนวนข่าวสารเกี่ยวกับกระทรวงคมนาคม.....	66
12. กราฟแสดงแนวโน้มการเสนอข่าวของทั้ง 4 องค์กรในช่วงเวลาต่าง ๆ.....	68
13. ตารางแสดงจำนวนข่าวความถี่และประเด็นในการนำเสนอของหนังสือพิมพ์.....	71
14. ตารางแสดงปริมาณและประเด็นในการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ 2 ประเภท.....	72
15. ตารางแสดงร้อยละของการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์จำนวน 12 ฉบับ.....	73
16. ตารางแสดงลำดับการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ทั่วไป.....	74
17. ตารางแสดงลำดับการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ธุรกิจ.....	74
18. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาของหนังสือพิมพ์โครงการฯ.....	78
19. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาของหนังสือพิมพ์ทั่วไป.....	79
20. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาของหนังสือพิมพ์ธุรกิจ.....	79
21. ตารางแสดงจำนวนการเสนอข่าวของประเด็นทั้ง 8 เกี่ยวกับองค์การโทรศัพท์ฯ.....	82
22. ตารางแสดงปริมาณเนื้อหาของประเด็นทั้ง 8 ที่เกี่ยวกับองค์การโทรศัพท์ฯ.....	83
23. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาเกี่ยวกับองค์การโทรศัพท์ฯ.....	84
24. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาข่าวสารของหนังสือพิมพ์ 2 ประเภท.....	85
25. ตารางแสดงจำนวนข่าวในประเด็นทั้ง 8 ที่เกี่ยวกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	88
26. ตารางแสดงปริมาณเนื้อหาของประเด็นทั้ง 8 ที่เกี่ยวกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	89
27. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาเกี่ยวกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	90
28. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาเกี่ยวกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	91

ตารางและกราฟที่	หน้า
29. กราฟแสดงจำนวนการเสนอข่าวของประเด็นทั้ง 8 ที่เกี่ยวกับบริษัทไทยเทเลโฟนฯ....	94
30. กราฟแสดงปริมาณเนื้อหาของประเด็นทั้ง 8 ที่เกี่ยวกับบริษัทไทยเทเลโฟนฯ.....	95
31. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาของบริษัทไทยเทเลโฟนฯ.....	96
32. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาของหนังสือพิมพ์ 2 ประเภท.....	97
33. ตารางแสดงจำนวนข่าวของประเด็นทั้ง 8 ที่เกี่ยวกับกระทรวงคมนาคม.....	100
34. ตารางแสดงปริมาณเนื้อหาของประเด็นที่เกี่ยวกับกระทรวงคมนาคม.....	101
35. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาเกี่ยวกับกระทรวงคมนาคม.....	102
36. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาของหนังสือพิมพ์ 2 ประเภท.....	103
37. ตารางแสดงลำดับจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาขององค์กรทั้ง 4.....	106
38. ตารางแสดงจำนวนการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับองค์กรทั้ง 4.....	107
39. ตารางแสดงปริมาณเนื้อหาการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับองค์กรทั้ง 4 .....	109
40. ตารางเปรียบเทียบการเสนอข่าวสารของหนังสือพิมพ์ทั่วไปและหนังสือพิมพ์ธุรกิจ....	111
41. ตารางแสดงประเด็นหลักที่นำเสนอจำแนกตามจำนวนข่าวและปริมาณ.....	113
42. ตารางแสดงการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ในประเด็นทั้ง 8 ประเด็น.....	114
43. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาตามลำดับความสำคัญของประเด็น.....	116
44. กราฟแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาตามลำดับความสำคัญของประเด็น.....	116
45. ตารางแสดงจำนวนข่าวและประเด็นในการเสนอของหนังสือพิมพ์จำแนกตามองค์กร..	118
46. ตารางแสดงปริมาณและประเด็นในการนำเสนอของหนังสือพิมพ์จำแนกตามองค์กร...	113
47. ตารางแสดงลำดับความสำคัญของประเด็นต่อองค์การโทรศัพท์ฯ.....	119
48. ตารางแสดงลำดับความสำคัญของประเด็นต่อบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	121
49. ตารางแสดงลำดับความสำคัญของประเด็นต่อบริษัทไทยเทเลโฟนฯ.....	123
50. ตารางแสดงลำดับความสำคัญของประเด็นต่อกระทรวงคมนาคม.....	125
51. ตารางเปรียบเทียบลำดับการเสนอประเด็นข่าวเกี่ยวกับองค์กรทั้ง 4.....	128
52. ตารางเปรียบเทียบลำดับการเสนอข่าวเกี่ยวกับองค์กรจำแนกตามประเด็น.....	129
53. ตารางแสดงลำดับการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์จำนวน 12 ฉบับ.....	132
54. ตารางแสดงจำนวนข่าวและปริมาณเนื้อหาของหนังสือพิมพ์จากมากไปหาน้อย.....	133
55. ตารางแสดงผลสรุปการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ที่มีต่อโครงการ.....	134
56. ตารางแสดงผลสรุปปริมาณเนื้อหาข่าวของหนังสือพิมพ์ที่มีต่อโครงการ .....	136
57. ตารางแสดงการกระจายผลในด้านจำนวนข่าวจำแนกตามองค์กรทั้ง 4.....	138

ตารางและกราฟที่	หน้า
58. ตารางแสดงการกระจายผลในด้านจำนวนข่าวเกี่ยวกับองค์การโทรศัพท์ฯ.....	143
59. ตารางแสดงผลในด้านปริมาณการเสนอข่าวเกี่ยวกับองค์การโทรศัพท์ฯ.....	146
60. ตารางแสดงผลในด้านจำนวนข่าวเกี่ยวกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	149
61. ตารางแสดงผลในด้านปริมาณเนื้อหาข่าวเกี่ยวกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	152
62. ตารางแสดงผลในด้านจำนวนข่าวเกี่ยวกับบริษัทไทยเทเลโฟนฯ.....	155
63. ตารางแสดงผลในด้านปริมาณเนื้อหาข่าวเกี่ยวกับบริษัทไทยเทเลโฟนฯ.....	158
64. ตารางแสดงผลในด้านจำนวนข่าวเกี่ยวกับกระทรวงคมนาคม.....	161
65. ตารางแสดงผลในข่าวเกี่ยวกับกระทรวงคมนาคม.....	164
66. ตารางแสดงผลสรุปภาพรวมการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ที่มีต่อองค์กรฯ ทั้ง 4 .....	167
67. ตารางแสดงผลสรุปด้านปริมาณเนื้อหาข่าวของหนังสือพิมพ์ที่มีต่อองค์กรฯ ทั้ง 4.....	168
68. ตารางแสดงการเสนอประเด็นทั้ง 8 ในรูปของข่าวและบทความ.....	170
69. ตารางแสดงการกระจายการเสนอข่าวในประเด็นทั้ง 8 เกี่ยวกับองค์การโทรศัพท์ฯ.....	171
70. ตารางแสดงผลการเสนอประเด็นที่มีต่อองค์การ โทรศัพท์ฯ.....	172
71. ตารางแสดงผลการเสนอข่าวในประเด็นทั้ง 8 เกี่ยวกับบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	173
72. ตารางแสดงผลการเสนอประเด็นที่มีต่อบริษัทเทเลคอมเอเชียฯ.....	174
73. ตารางแสดงการกระจายผลการเสนอข่าวในประเด็นทั้ง 8 เกี่ยวกับบริษัทไทยเทเลโฟนฯ	175
74. ตารางแสดงผลการเสนอประเด็นที่มีต่อบริษัทไทยเทเลโฟนฯ.....	176
75. ตารางแสดงการกระจายผลการเสนอข่าวในประเด็นทั้ง 8 เกี่ยวกับกระทรวงคมนาคม..	177
76. ตารางแสดงผลการเสนอประเด็นที่มีต่อกระทรวงคมนาคม.....	178
77. ตารางแสดงผลสรุปลำดับการเสนอข่าวในประเด็นทั้ง 8 ที่มีต่อโครงการฯ.....	179
78. ตารางแสดงผลสรุปภาพรวมการเสนอประเด็นทั้ง 8 ที่มีต่อองค์กรทั้ง 4.....	180
79. ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการของแต่ละองค์กร.....	182
80. ตารางแสดงร้อยละของการรู้จักองค์กรของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์.....	182
81. ตารางแสดงร้อยละของแหล่งข่าวที่ผู้ใช้บริการรับทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร....	183
82. ตารางแสดงร้อยละของการรับข่าวสารข้อมูลจำแนกตามองค์กร.....	184
83. ตารางแสดงร้อยละของทัศนคติที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ที่มีต่อองค์กรทั้ง 4.....	184
84. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรในด้านคุณสมบัติองค์กร.....	186
85. ตารางเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร.....	188
86. ตารางแสดงร้อยละของทัศนคติต่อประเด็นทั้ง 8.....	189

ตารางและกราฟที่	หน้า
87. ตารางแสดงผลในด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อประเด็นทั้ง 8.....	192
88. ตารางแสดงการเปรียบเทียบการเกิดภาพลักษณ์องค์กร.....	221
89. ตารางแสดงการเปรียบเทียบประเด็นที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์โครงการฯ.....	214