

ความคาดหวัง การเปิดรับและความพึงพอใจของผู้อ่านวารสารอมสิน



นางสาวหนึ่งฤทัย ไทยปรีชา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการหนังสือพิมพ์ ภาควิชาวารสารสนเทศ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-635-939-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 1759988X

**READERS' EXPECTATION EXPOSURE AND GRATIFICATIONS OF GOVERNMENT
SAVINGS BANK JOURNAL**

4

MISS. NUNGRITHAI THAIPREECHA

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts in Journalism

Department of Journalism

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1997

ISBN 974-635-939-8

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคาดหวัง การเปิดรับและความพึงพอใจของผู้อ่านวารสารออนไลน์
โดย นางสาวหนึ่งฤทัย ไทยปรีชา
ภาควิชา วารสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ นันทริกา คุ้มไพโรจน์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พีระ จิรโสภณ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ นันทริกา คุ้มไพโรจน์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ครุณี หิรัญรักษ์)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

หนังสือไทยปริษา : ความคาดหวัง การเปิดรับและความพึงพอใจของผู้อ่านวารสารออมสิน
(READER'S EXPECTATION EXPOSURE AND GRATIFICATION OF GOVERNMENT
SAVINGS BANK JOURNAL)

อ.ที่ปรึกษา : รศ.นันทริกา สุ่มไพโรจน์ , 106 หน้า. ISBN 974-635-939-8

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับสื่อวารสารออมสินศึกษาถึง
ความคาดหวังและความพึงพอใจจากการเปิดรับข่าวสารจากวารสารออมสิน รวมทั้งศึกษาถึงความสัมพันธ์
ระหว่างความคาดหวังกับพฤติกรรมการเปิดอ่านและความพึงพอใจจากสื่อวารสารออมสินของผู้อ่านภายใน
และภายนอกธนาคาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เครื่องมือที่
ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การ
ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบ T-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's
Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่าง 300 คน เคยอ่านวารสารออมสินจำนวน 256 คน ผู้อ่านส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
มากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่จะติดตามอ่าน
วารสารออมสินทุกฉบับ แต่จะมีจำนวนไม่น้อยที่อ่านวารสารออมสินเป็นบางส่วนและผู้อ่านส่วนใหญ่มี
ความคาดหวังจากการเปิดอ่านวารสารออมสินเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเมื่ออ่านวารสารออมสิน
แล้วจะเกิดความพึงพอใจจากการได้รับความรู้ในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้จากการทดสอบสมมติ
ฐานพบว่า

1. ผู้อ่านภายในมีพฤติกรรมในการเปิดอ่านวารสารออมสินแตกต่างจากผู้อ่านภายนอก
2. ผู้อ่านภายในมีความคาดหวังจากการเปิดอ่านวารสารออมสินไม่แตกต่างจากผู้อ่านภายนอก
3. ผู้อ่านภายในมีความพึงพอใจจากการเปิดอ่านวารสารออมสินไม่แตกต่างกันในบางประเด็นแต่
ก็มีบางประเด็นที่แตกต่างกัน
4. ความคาดหวังที่ต้องการได้รับมีความสัมพันธ์กับ การเปิดรับ และ ความพึงพอใจในการเปิด
อ่านวารสารออมสิน

ภาควิชา วารสารสนเทศ
สาขาวิชา การหนังสือพิมพ์
ปีการศึกษา 2540

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C850363 : MAJOR JOURNALISM

KEY WORD: READER'S EXPECTATION EXPOSURE AND GRATIFICATIONS OF GOVERNMENT SAVINGS

BANK JOURNAL

NUNGGRITHAI THAIPEECHA : READER'S EXPECTATION EXPOSURE AND

GRATIFICATIONS OF GOVERNMENT SAVINGS BANK JOURNAL ADVISOR : ASSOCIATE

PROFESSOR NANTARIGA KOOMPIROCHANA, 106 pp. ISBN 974-635-939-8

The purpose of this research is to study the behavior of the readers both inside and outside the bank for exposure for the Government Savings Bank Journal, to study the expectation and gratification from the exposure the information provided in the Government Savings Bank Journal, including to study the relationship between expectation and the behavior of reading and gratification from government savings bank Journal. Thus research is a surveying research by random sampling of 300 people. The questionnaire were analyse to find the percentage, average and varify the hypothesis by testing T-test and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

The research reveal the following

Out of the sample group of 300 people 256 used to read the Government Savings Bank Journal. Most of the readers are female between 20-39 years of age, having bechelor degree or equivalent. Most of them read all issue of Government Savings Bank Journal. Some read part of the Journal. Most of the readers read the Journal to make use of their freetime. Having read it they fulfill their expectation in improving their informative. More over from the test hypothesis it is found that

1. The readers inside the bank have behavior in exposure to the Government Savings Bank Journal is different from the outside readers.
2. The inside readers have expectation from exposure of the Government Savings Bank Journal not different from the outside readers.
3. The inside readers fulfill their gratification from exposure of the Government Savings Bank Journal which not different in some issues and different in some issues.
4. The expectation of the readers related with the exposure and the gratification of Government Savings Bank Journal.

ภาควิชา.....วารสารสนเทศ.....

สาขาวิชา.....การหนังสือพิมพ์.....

ปีการศึกษา.....2540.....

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้เพราะได้รับความช่วยเหลืออย่างยิ่ง จาก รศ. นันทริกา คุ่มโพธิ์โรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งตลอดเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาคำแนะนำ และ ตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ขึ้น พร้อมทั้งขอขอบคุณ รศ.ดร.พีระ จิรโสภณและ รศ.ดร. ดรุณี หิรัญรักษ์ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก่ใจจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆพนักงานธนาคารออมสินที่กรุณาตลอดเวลาอันมีค่าร่วมมือให้ ข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามแก่ผู้วิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณแม่บุญช่วย ที่ให้กำลังใจและให้คำตักเตือนอยู่ตลอดเวลา คุณ ประมณฑ์ สถาพรนานนท์ที่ให้คำแนะนำและมีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จลงนอกเหนือจากนี้ ยังมี คุณบัญชา ไทยปรีชา อาจารย์บุญญประพันธ์ หนึ่งในสวัสดิ์ คุณสิทธิพร ต้นปีทมดิลกและเจ้าหน้าที่ ของภาควิชาวารสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคนที่ช่วยอำนวยความสะดวกและประสานงาน ให้

ท้ายนี้ ขอกราบระลึกถึงพระคุณคณาจารย์ คณะนิเทศศาสตร์ทุกท่านที่ได้ ประสทธิ ประสาทความรู้แก่ข้าพเจ้า ตลอดจนขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลายที่มีส่วนทำให้วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วง และผู้วิจัยขอจงจำไว้อย่างไม่ลืม

หนึ่งฤทัย ไทยปรีชา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ

บทที่

1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ปัญหาคำถามวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	8
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์.....	12
แนวความคิดเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์.....	16
แนวความคิดเกี่ยวกับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์.....	18
แนวความคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร.....	21
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	30
ประชากร.....	30
กลุ่มตัวอย่าง.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
ตัวแปรในการวิจัย.....	31
การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์ให้คะแนน.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4. ผลการวิจัย.....	36
ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดอ่านวารสารอมสินของผู้อ่านภายในและ ภายนอก.....	42
ตอนที่ 3 ความคาดหวังที่ต้องการได้จากการเปิดอ่านวารสาร อมสิน.....	50
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจที่ได้จากการเปิดอ่านวารสารอมสิน.....	54
ตอนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดอ่านวารสารอมสิน.....	59
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	67
ผลการวิจัย.....	67
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	73
ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน.....	73
รายการอ้างอิง.....	75
ภาคผนวก.....	78
ประวัติผู้เขียน.....	106

สารบัญภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1. แบบจำลองการสื่อสารของ Berlo.....	9
2. แบบจำลองการสื่อสารของ Rogers.....	11
3. ขั้นตอนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์.....	14
4. แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ.....	23

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	37
2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	38
3. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	39
4. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	40
5. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่อ่าน/ไม่อ่านวารสารอมสิน.....	41
6. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ที่ติดตามอ่านวารสารอมสิน.....	42
7. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้อ่านวารสารอมสินแต่ละฉบับ.....	44
8. แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการได้รับวารสารอมสิน.....	46
9. ระดับความสนใจในการเปิดอ่าน - ไม่อ่านคอลัมน์ต่าง ๆ ในวารสารอมสิน.....	47
10. ค่าเฉลี่ยของความสนใจของผู้อ่านคอลัมน์ต่าง ๆ ในวารสารอมสินของกลุ่มผู้อ่าน ภายในและภายนอกธนาคาร.....	48
11. แสดงความถี่ ร้อยละของการคาดหวังจากการเปิดอ่านวารสารอมสิน.....	50
12. ค่าเฉลี่ยความคาดหวังประโยชน์ของกลุ่มผู้อ่านวารสารอมสิน.....	52
13. ระดับความคาดหวังที่ต้องการได้รับจากการเปิดอ่านวารสารอมสินโดยรวม.....	53
14. ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการเปิดอ่านวารสารอมสินของกลุ่มผู้อ่านทั้งหมด..	54
15. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้อ่านวารสารอมสินภายในและภายนอก.....	56
16. ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการเปิดอ่านวารสารอมสินโดยรวม.....	58
17. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดอ่านวารสารอมสินของกลุ่มผู้อ่านทั้งหมด.....	59
18. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดอ่านวารสารอมสินของกลุ่มผู้อ่านภายในและภายนอก..	60
19. ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวารสารอมสิน.....	61
20. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการติดตามอ่านวารสารอมสิน.....	62
21. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการเปิดอ่านวารสารอมสิน.....	63
22. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ.....	64