



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การก่อตั้งกิจการธนาคารออมสินมีประวัติอันยาวนาน เริ่มแต่ครั้งที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมสินมาใช้ในประเทศไทย ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2456 ซึ่งในขณะนั้นทรงเป็นพระบรมโอรสาธิราชสยามมกุฎราชกุมาร โดยได้ทดลองตั้งธนาคารครั้งแรกเพื่อรับฝากเงิน เรียกว่า “แบงก์สี่ฟอเทีย” ขึ้น ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐานสำหรับมหาดเล็ก และข้าราชการ ได้เรียนรู้วิธีการธนาคารและรู้จักเก็บออมเงิน พระองค์ได้ประกาศจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 เพื่อเป็นสถานที่เก็บรักษาทรัพย์ให้ประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการออม สถานที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ กองคลังออมสิน ตั้งอยู่ที่เชิงสะพานพระพุทธรยอดฟ้า มีพระเจ้าพี่ยาเธอกรมหลวงจันทนุรินฤนาถเป็นเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ

จนกระทั่งวันที่ 1 เมษายน 2490 กิจการคลังออมสินได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคารออมสิน” โดยมีหลวงประดิษฐมนูธรรม หรือ ปรีดี พนมยงค์ ซึ่งดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีในขณะนั้น เป็นผู้เข้ามาเปลี่ยนแปลงให้คลังออมสินทำหน้าที่การธนาคาร และเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบมากกว่าในอดีต หลังจากเปลี่ยนเป็นธนาคารออมสินแล้ว ได้ทำการย้ายสถานที่ตั้งจากเดิมมาอยู่ที่มุมสี่แยกคอกวัว ถนนราชดำเนิน แต่ตั้งอยู่ได้สักระยะหนึ่งก็ต้องขยับขยาย เพราะสถานที่นี้เป็นอาคารเช่าไม่สามารถสร้างอาคารเพิ่มเติมได้ ในปี 2496 ธนาคารออมสินจึงได้ทำการจัดซื้อที่ดินบริเวณสี่แยกสะพานควาย ถนนพหลโยธิน เพื่อจัดสร้างสำนักงานแห่งใหม่ ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อปี 2509 จึงได้ย้ายสำนักงานมาอยู่ที่ถนนพหลโยธิน เป็นการถาวร ธนาคารออมสินยังได้ปรับปรุงกิจการของธนาคารทั้งในด้านการออมสิน การธนาคาร และธุรกิจอื่น ๆ อาทิ เช่น สลากออมสิน ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต ฯลฯ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป การจัดทำสิ่งพิมพ์ของธนาคารเป็นส่วนที่จะช่วยส่งเสริม สร้างภาพพจน์และประชาสัมพันธ์ธุรกิจของธนาคารให้เป็นที่รู้จักของประชาชน จึงได้มีการผลิตสิ่งพิมพ์ฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ. 2483 โดยใช้ชื่อว่า “ออมสินสาร” ออกเป็นรายเดือน มีนายสวัสดิ์ โสภิตัต เป็นบรรณาธิการ ต่อมาในช่วงปี 2490 ได้หยุดกิจการการพิมพ์ลง เนื่องมาจากเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 จนกระทั่งปี 2494 ได้เริ่มพิมพ์ “ออมสินสาร” อีกครั้ง ซึ่งออกเป็นรายไตรมาส (ปีหนึ่งออก 4 เล่ม)(หนังสือครบรอบ 72 ปีธนาคารออมสิน, 2528 : 32)

วันที่ 1 มกราคม 2499 สื่อสิ่งพิมพ์ของธนาคารได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กำหนดวาระโดยให้ออกเป็นรายเดือนแทนรายไตรมาสเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน นอกจากนั้นในปี 2505 ยังได้มีการจัดพิมพ์หนังสือออมสินวิทยาสาร ออมสินวิทยาสารฉบับนักเรียน แต่ก็ต้องเลิกกิจการการพิมพ์ไป จนกระทั่งในปี 2528 จึงออกเป็นวารสารใช้ชื่อว่า “วารสารออมสิน” ออกเป็นรายเดือน พิมพ์ในช่วงแรกจำนวน 2500 ฉบับ ต่อมาเพิ่มเป็น 6500 ฉบับ และในปัจจุบันวารสารออมสินออกราย 2 เดือนต่อ 1 ฉบับ และมีจำนวนยอกพิมพ์สูงถึง 9000 ฉบับ เนื่องมาจากจำนวนสาขาและกลุ่มเป้าหมายของธนาคารที่มีมากกว่า 550 สาขา ครอบคลุม 76 จังหวัด และมีพนักงานจำนวน 9566 คน

หน่วยงานที่มีหน้าที่ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ คือ หน่วยงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งแต่เดิมใช้ชื่อว่า “แผนกโฆษณา” และเปลี่ยนเป็น “กองการโฆษณา” และปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ฝ่ายประชาสัมพันธ์” มีพนักงานจำนวน 60 คน ซึ่งในอดีตนั้นการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เพื่องานประชาสัมพันธ์เพียงต้องการแจ้งข่าวสารของหน่วยงานให้ประชาชนได้ทราบ สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อประเภทหนึ่งที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ขององค์กรหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชน โดยมุ่งให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีหน้าที่โดยตรงได้รับการชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย รายงานความคืบหน้าของหน่วยงานและองค์กรนั้น ๆ

การใช้สื่อเพื่องานประชาสัมพันธ์ยังเป็นการส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดกับหน่วยงานของคนอีกด้วย งานประชาสัมพันธ์ของธนาคารยังต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของหน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานในธนาคารที่จะสร้างสรรค์ความสำเร็จ แต่ทั้งนี้งานประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีการพัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับ ซึ่งในอดีตนั้นเครื่องมือที่ใช้และบุคลากรที่ทำงานทางด้านนี้ยังมีไม่มากนัก เนื่องมาจากสภาพแวดล้อม การใช้เทคโนโลยีและการแข่งขันกันในด้านธุรกิจของแต่ละองค์กรยังมีไม่มากเหมือนในปัจจุบัน เมื่อการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป ธนาคารมีความจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสื่อให้เข้ากับยุคสมัย ทั้งในด้านเนื้อหา รูปแบบ สี สัน ภาพประกอบที่ในอดีตมีแต่เพียงภาพขาวดำเท่านั้น เพราะเครื่องมือการผลิตที่ยังไม่ทันสมัยเหมือนกระบวนการผลิตในปัจจุบัน จึงทำให้วารสารในปัจจุบันมีรูปเล่มสวยงามกว่าในอดีต รวมทั้งเนื้อหาของวารสารที่ประกอบไปด้วย คอลัมน์ต่าง ๆ มากมาย อาทิ คอลัมน์บทความทางเศรษฐกิจ ข่าวกิจกรรมสาขา คอลัมน์สาระความรู้ คอลัมน์เพื่อสุขภาพ ห้องรับแขก และคอลัมน์อื่น ๆ รวม 17 คอลัมน์และมีจำนวนหน้าทั้งหมด 60 หน้าใช้เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ส่งถึงผู้รับโดยการแจกฟรี

นอกจากนี้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ คือ การดำเนินงานสื่อสารที่มีเป้าหมายในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (ดวงพร คำณูวัฒน์ วาสนา จันทรสว่าง, 2536 : 47)

ธนาคารออมสินนอกจากจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่องานประชาสัมพันธ์แล้วยังมีการผลิตสื่ออื่น ๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับธนาคาร เช่นการใช้สื่อวิทยุ โทรทัศน์สื่อประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย การจัดประกวดคำขวัญของธนาคาร การออกหน่วยประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่ใช้เป็นสื่อกลางของงานประชาสัมพันธ์อีกด้วย

ในขณะเดียวกัน กระบวนการสื่อสารจะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน การสื่อสารจึงต้องมีผู้ส่งสารและผู้รับสาร เมื่อมีผู้ส่งสารออกไปแล้วต้องมีผู้รับสารและจะต้องคำนึงถึงผู้รับสาร ดังนั้นผู้ส่งสารจะต้องทำการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการวางแผนงาน กำหนดเนื้อหาสาระ และเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร การสื่อสารจึงจะมีประสิทธิผล ไม่ว่าวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้นจะเป็นการให้ข่าวสาร ชักจูงใจ หรือการให้ความบันเทิง การกระทำเช่นนั้นได้ผู้ส่งสารจะต้องมีการวิเคราะห์ผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดทำวารสารออมสินของธนาคารมีวัตถุประสงค์ดังนี้.-

กลุ่มผู้อ่านภายใน

1. เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับเผยแพร่ข่าวสารความรู้แก่พนักงาน
2. เพื่อให้พนักงานเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับของธนาคาร
3. เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบุคลากรในธนาคาร
4. เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจให้กับพนักงานของธนาคาร

กลุ่มผู้อ่านภายนอก

1. เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับเผยแพร่ข่าวสารความรู้แก่ประชาชน
2. เพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร
3. เพื่อนำเสนอข้อมูล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร
4. เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างสถาบัน

ด้วยเหตุนี้ การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ของธนาคารจึงมีส่วนช่วยให้กลุ่มเป้าหมายภายในและภายนอกธนาคารได้รับทราบข้อมูล ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นกับธนาคารและทำหน้าที่ของตนได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งรวมไปถึงบุคลากรของธนาคารจะได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน เพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานแล้วยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและหน่วยงาน โดยเฉพาะธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรปฏิบัติงานเป็นจำนวนถึง 9566 คน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการรับรู้ข่าวสารที่เกิดขึ้น กลุ่มผู้อ่านภายใน อาทิ ผู้บริหารต้องการแสวงหาข้อมูล ข่าวสารที่นำเสนอในวารสาร เพื่อจะได้รับทราบความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงและจะได้นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนงาน พนักงานต้องการจะทราบเกี่ยวกับกฎ ระเบียบคำสั่งของธนาคารเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นต้น

ส่วนกลุ่มผู้อ่านภายนอก อาทิ กลุ่มลูกค้า ประชาชน ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจใหม่ ๆ ของธนาคาร กลุ่มสถาบันอื่น ๆ และสถาบันการศึกษาที่ต้องการจะแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างสถาบัน เพื่อจะได้นำข้อมูลไปประกอบความรู้ ความคิด เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาในการปฏิบัติงานต่อไป

ธนาคารออมสินในฐานะหน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ขององค์กรเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งราชการ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ซึ่งมีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ของตนทั้งสิ้น (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวกท้ายเล่ม) การจัดทำวารสารออมสินจะต้องคำนึงถึงผู้อ่าน(กลุ่มผู้อ่านภายในและภายนอก) รูปแบบ เนื้อหา สารระ รวมถึงงบประมาณในการจัดทำและการผลิตวารสารแต่ละครั้งจะต้องทราบถึงความต้องการของผู้อ่านที่แท้จริงว่าผู้อ่านนั้นต้องการจะรับทราบข้อมูลเรื่องอะไร จะได้ผลิตสื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้อ่านมากที่สุด และเป็นผลให้การผลิตวารสารได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้นในการศึกษาเรื่องความคาดหวัง พฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจของผู้อ่านวารสารออมสิน จึงเป็นการศึกษาถึงผู้รับสารว่ามีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารหรือไม่เพียงใด ความพึงพอใจในเรื่องการสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2527: 103) นอกจากนี้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารยังหมายถึงความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Saisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

(Evans, 1962: 772-782) ดังนั้นจึงได้เห็นความสำคัญที่จะทำการศึกษาวิจัยถึงผู้อ่านวารสารออมสินทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร ในแง่ของการตระหนักถึงความคาดหวัง การเปิดรับและความพึงพอใจที่มีต่อวารสารออมสิน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงเนื้อหา รูปแบบในการจัดทำวารสารออมสินให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ยังเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรของธนาคารทุกระดับและผู้รับผิดชอบในด้านการดำเนินงานทางด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ของธนาคาร และเพื่อให้ผู้อ่านวารสารออมสินได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจในการอ่านวารสารออมสินได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

ปัญหานำวิจัย

1. ผู้อ่านวารสารออมสินมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากวารสารออมสินเช่นไร
2. ผู้อ่านวารสารออมสินมีความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากวารสารออมสินอย่างไรบ้าง
3. ผู้อ่านวารสารออมสินมีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากวารสารออมสินเพียงใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อวารสารออมสินของผู้อ่านวารสารทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารออมสินของผู้อ่านวารสารทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารออมสินของผู้อ่านวารสารทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับพฤติกรรมการเปิดอ่านและความพึงพอใจจากสื่อวารสารออมสินของผู้อ่านทั้งภายในและภายนอกธนาคาร

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้อ่านวารสารออมสินภายในมีพฤติกรรมในการเปิดอ่านวารสารออมสินแตกต่างจากผู้อ่านภายนอก
2. ผู้อ่านวารสารออมสินภายในมีความคาดหวังในการเปิดอ่านวารสารออมสินแตกต่างจากผู้อ่านภายนอก
3. ผู้อ่านวารสารออมสินภายในมีความพึงพอใจในการเปิดอ่านวารสารออมสินแตกต่างจากผู้อ่านภายนอก
4. ความคาดหวังในการเปิดอ่านวารสารออมสินของผู้อ่านทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจ

ขอบเขตของงานวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการอ่านวารสารออมสินซึ่งเป็นวารสารที่ใช้ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ซึ่งเนื้อหาสาระของวารสารประกอบด้วย คอลัมน์ต่าง ๆ หลากหลาย อาทิ ข่าว บทความ สารความรู้ ความรู้ทางเศรษฐกิจ เรื่องสั้น และอื่น ๆ รวมถึงข่าวสังคมความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกองค์กร ฯลฯ
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จะเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้อ่านวารสารออมสินทั้งภายในและภายนอกองค์กร ศึกษาจากตัวอย่างกลุ่มต่าง ๆ อาทิ กลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลูกค้า ประชาชนทั่วไป สถาบันการศึกษา ฯลฯ

นิยามศัพท์

วารสาร	หมายถึง	หนังสือที่ออกสม่ำเสมอ มีขนาดต่าง ๆ กันจะออกเป็นรายอะไรก็ได้ แต่ไม่ใช่รายวันกับรายปี ในงานวิจัยนี้หมายถึงวารสารออมสิน
วารสารออมสิน	หมายถึง	หนังสือของธนาคารออมสินที่มีกำหนดออก 2 เดือนต่อฉบับ จัดทำขึ้นเพื่อเสนอข่าวสารความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้าของธนาคารเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับพนักงานและระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน
การประชาสัมพันธ์ภายใน	หมายถึง	การดำเนินการเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มเป้าหมายภายในธนาคารออมสินงานวิจัยนี้ กลุ่มเป้าหมายที่เป็น ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง
การประชาสัมพันธ์ภายนอก	หมายถึง	การดำเนินการเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มเป้าหมายภายนอกธนาคารออมสินงานวิจัย

ความคาดหวัง	หมายถึง	<p>นี้หมายถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนทั่วไป สถาบันการศึกษา พนักงานเกษียณอายุ และ ลูกค้า</p> <p>ระดับของการคาดคะเนของผู้อ่านวารสารอมสินที่หวังว่าจะได้รับประโยชน์ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารสิ่งพิมพ์ของธนาคาร เช่น ด้านเนื้อหาข่าวสาร ด้านเนื้อหาสาระทุกรูปแบบของการนำเสนอ ด้านความรวดเร็วทันสมัยของข่าวสาร และด้านปริมาณข่าวสาร</p>
พฤติกรรม的开รับ	หมายถึง	<p>การติดตามอ่านวารสารอมสินรวมทั้งการติดตามข่าวสารในด้านต่าง ๆ ในวารสารอมสิน ได้แก่ปริมาณของเนื้อหาสาระทุกรูปแบบของการนำเสนอ อาทิ ข่าว ความรู้ทางเศรษฐกิจ เรื่องสั้น บทความ คอลัมน์ต่าง ๆ โดยพิจารณาในแง่เนื้อหา ความถี่ ปริมาณการเปิดรับ</p>
ความพึงพอใจ	หมายถึง	<p>ระดับของความพึงพอใจที่ผู้อ่านวารสารอมสินจะได้รับจากการอ่านวารสารของธนาคารในด้านต่าง ๆ เช่น เนื้อหา รูปแบบวิธีการนำเสนอ ความรวดเร็วและปริมาณที่เพียงพอ</p>

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ตระหนักถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้อ่านวารสารอมสิน
2. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและปรับปรุงงานด้านวารสารอมสิน
3. ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของผู้อ่านอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธนาคารต่อไป