

พฤติกรรมกรรรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในและความพึงพอใจในการสื่อสาร
ของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

นางสาว สุวิมล อังศุสิงห์



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาสื่อสารมวลชน

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-636-321-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EXPOSURE TO INTERNAL PUBLICATIONS AND GRATIFICATION

OF EMPLOYEES IN CARGO AND MAIL DEPARTMENT,

THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC CO. LTD.,



MISS SUVIMOL ANGSUSINGH

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Communication Arts

Department of Mass Communication

Graduate School

Chulalongkorn University

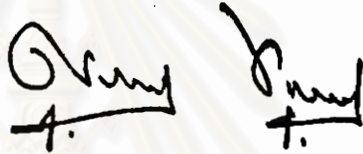
Academic Year 1996

ISBN 974-636-321-2

หัวข้อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในและความพึงพอใจ
ในการ สื่อสาร ของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
บริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)

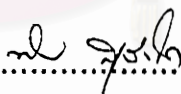
โดย นางสาว สุวิมล อังศุสิงห์
ภาควิชา สื่อสารมวลชน
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ชุบล เบญจรงค์กิจ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต




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

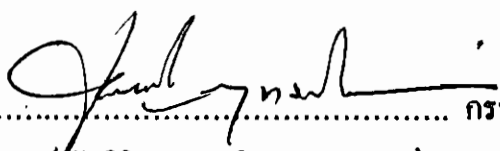
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



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



..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชุบล เบญจรงค์กิจ)



..... กรรมการ
(อาจารย์ ชัยสิทธิ์ สมุทวณิช)



วิมล อังศุสิงห์ : พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในและความพึงพอใจในการ
สื่อสารของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)
(EXPOSURE TO INTERNAL PUBLICATIONS AND GRATIFICATION OF
EMPLOYEES IN CARGO AND MAIL DEPARTMENT, THAI AIRWAYS
INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED) อ.ที่ปรึกษา ร.ศ. ดร. บุณ
เบญจรงค์กิจ, 160 หน้า. ISBN 974-636-321-2

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรและ
สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม กับพฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน และความพึงพอใจ
ในการสื่อสารของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีทั้งสิ้น 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่
แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบ
พหุคูณ ซึ่งประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมด้านระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการ
การรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน แต่ปัจจัยทางประชากรด้านอายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม
ด้านระดับการศึกษา อายุงาน และประเภทของงานไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการรับสารจาก
สื่อสิ่งพิมพ์ภายใน
2. ปัจจัยทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในการสื่อสาร
3. พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจใน
การสื่อสาร

ภาควิชา การสื่อสารมวลชน
สาขาวิชา การสื่อสารมวลชน
ปีการศึกษา 2538

ลายมือชื่อนิติกร วิมล อังศุสิงห์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C650765 : MAJOR MASS COMMUNICATION
KEY WORD: EXPOSURE / GRATIFICATION

SUVIMOL ANGSUSINGH : EXPOSURE TO INTERNAL PUBLICATIONS
AND GRATIFICATION OF EMPLOYEES IN CARGO AND MAIL
DEPARTMENT, THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY
LIMITED. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. YUBOL BENJARONGKIJ, Ph.D.
160 pp. ISBN 974-636-321-2

The purpose of this research was to study relationship between demographic variables and exposure to internal publications and gratification of employees in Cargo and Mail Department, Thai Airways International Public Company Limited. Questionnaires were distributed to a total of 286 samples. Frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression were employed for the analysis of data. SPSS program was used for data processing.

The results of this study are as follows :

1. Socio-economic status, which is a position of employees showed a significant positive relationship with the exposure to internal publications. However, other demographic variables such as age, education, years of employment, and type of jobs showed no significant relationship with their publication exposure.
2. There is no significant relationship between demographic variables and gratification of employees.
3. There is a significant positive relationship between exposure to internal publications and employees' gratification.

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

ลายมือชื่อนิต..... สุวิมล ด้วงสังข์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้ของอาจารย์ที่ปรึกษา ร.ศ. ดร. ยุบล เบญจรงค์กิจ ที่ได้แนะนำ ชี้แจง และให้คำอธิบายในประเด็นต่างๆ ตลอดจนได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร. นันทวัน สุชาโค ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ ชี้แจงในประเด็นที่ผู้วิจัยสงสัยให้ได้รับความกระจ่าง และอาจารย์ ชัยศิริ สมุทวนิช ที่ได้ ระยะเวลาเข้าร่วมเป็นกรรมการ และให้คำอธิบายถึงแนวทางในการทำวิจัยและ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของบริษัทการบินไทยให้ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทั้งสามท่านไว้ ณ ที่นี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ก

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ง

กิตติกรรมประกาศ จ

สารบัญ ฉ

สารบัญตาราง ฉ

สารบัญภาพ ญ

บทที่

1. บทนำ 1

 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

 1.2 ปัญหานำวิจัย 6

 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 6

 1.4 สมมุติฐานการวิจัย 7

 1.5 ขอบเขตการวิจัย 7

 1.6 นิยามศัพท์ 8

 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 9

2. ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10

 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร 10

 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับสารและ
 ความพึงพอใจในการสื่อสาร 13

 2.2.1 ความต้องการของผู้รับสาร 16

 2.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับสาร 19

 2.2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร 22

 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับเนื้อหาของสารเพื่อการสื่อสาร
 ภายในองค์กร 26

 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการรับสารและ
 ความพึงพอใจในการสื่อสาร 31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

3. ระเบียบวิธีวิจัย	37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	37
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.2.1 ตัวแปรและการวัดตัวแปร	38
3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
3.2.3 การทดสอบเครื่องมือ	40
3.2.4 หลักเกณฑ์การให้คะแนน	40
3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4. ผลการวิจัย	43
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	44
4.1.1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรและ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม	44
4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมมารับสารจาก สื่อสิ่งพิมพ์ภายในบริษัทฯ.....	46
4.1.2.1 ความบ่อยครั้งในการเปิดรับสาร จากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน.....	46
4.1.2.2 ความบ่อยครั้งในการเปิดรับสาร ตามประเภทของเนื้อหา	50
4.1.2.3 ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ จากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน	55
4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร	58
4.1.3.1 ระดับความสนใจในเนื้อหาสาร	58
4.1.3.2 ความเพียงพอของข่าวสาร	63
4.1.3.3 ความรวดเร็วของข่าวสาร	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	70
4.2.1 การทดสอบสมมติฐานเบื้องต้น	70
4.2.2 การทดสอบสมมติฐาน	75
4.2.2.1 ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม กับพฤติกรรมการรับสาร	75
4.2.2.2 ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม กับความพึงพอใจในการสื่อสาร	77
4.2.2.3 ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับพฤติกรรมการรับสาร และความพึงพอใจในการสื่อสาร	78
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	82
5.1.1 ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม	82
5.1.2 พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน	82
5.1.3 ความพึงพอใจในการสื่อสาร	84
5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อ ทดสอบสมมติฐาน	88
5.3 ข้อเสนอแนะ	89
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	91
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	92
รายการอ้างอิง	94
ภาคผนวก ก	99
ภาคผนวก ข	150
ประวัติผู้วิจัย	160

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	44
ตารางที่ 4.2	47
ตารางที่ 4.3	48
ตารางที่ 4.4	50
ตารางที่ 4.5	52
ตารางที่ 4.6	55
ตารางที่ 4.7	56
ตารางที่ 4.8	59
ตารางที่ 4.9	60
ตารางที่ 4.10	63
ตารางที่ 4.11	65
ตารางที่ 4.12	67
ตารางที่ 4.13	69
ตารางที่ 4.14	71
ตารางที่ 4.15	72
ตารางที่ 4.16	73
ตารางที่ 4.17	74
ตารางที่ 4.18	75
ตารางที่ 4.19	76
ตารางที่ 4.20	77
ตารางที่ 4.21	78
ตารางที่ 4.22	80
ตารางที่ 5.1	86

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการใช้สื่อสารมวลชนและ ความพึงพอใจในการสื่อสาร	15
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากร และสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม พฤติกรรมการรับสาร และความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	35



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย