

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249202

ภาวลักษณะและประติทินการประชาสัมพันธ์ของบัณฑิต ปศพ. เฌมคอด จำกัถ (มหานพ)

นางเฌาพุดมา จริเกษม

วิชาณัถนัถนี้เป็นส่วนหนึ่ของการศึกษาคณลัถฐุทรพริญญูเนืเทศศาสตรณหณัถพิท
สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ ภาทวิชาการประชาสัมพันธ์
คณระเนืเทศศาสตรั จุสาคเณรณัถมหาวิทณาลัย
ปีการศึกษา 2553
ดิษณัถของจุสาคเณรณัถมหาวิทณาลัย

b 00253645

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249202

ภาพลักษณ์และประสิทธิผลการประชาสัมพันธ์ของบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน)



นางสาวชุติมา จริเกษม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



5 2 8 4 8 5 5 7 2 8

IMAGE AND THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC RELATIONS
FOR PTT CHEMICAL PUBLIC COMPANY LIMITED

Miss Chutima Jarikasem

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts (Communication Arts) Program in Public Relations

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ภาพลักษณ์และประสิทธิผลการประชาสัมพันธ์ของ

บริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

โดย

นางสาวชุติมา จริเกษม

สาขาวิชา

การประชาสัมพันธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ พชณี เขยจรรยา

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. ยุกต เบญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. สุทธิลักษณ์ หวังสันติธรรม)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ พชณี เขยจรรยา)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์)

ชุตินา จริเกษม : ภาพลักษณ์และประสิทธิผลการประชาสัมพันธ์ของบริษัท ปตท.
เคมีคอล จำกัด (มหาชน) (IMAGE AND THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC
RELATIONS FOR PTT CHEMICAL PUBLIC COMPANY LIMITED) อ.ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์หลัก : รศ.พัชนี เขยจรรยา, 164 หน้า.

249202

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาพลักษณ์พึงประสงค์ และ วิธีการ
ประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ รวมถึงการวัดการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มเป้าหมาย
ศึกษาถึงทัศนคติ และ ภาพลักษณ์ของบริษัทฯในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย ศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับทัศนคติ รวมถึงภาพลักษณ์ของ
บริษัทฯ โดยผู้วิจัยได้แบ่งวิธีวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดย
สัมภาษณ์จากบุคคลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล
ประเภทเอกสาร ส่วนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ
พนักงานภายในบริษัทฯ ประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร และ ประชาชนทั่วไปในเขต
จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน และ ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพลักษณ์พึงประสงค์ของบริษัทฯนั้นมีแนวทางควบคู่ไปกับการจัดการเกี่ยวกับความ
รับผิดชอบต่อสังคม
2. วิธีการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯใช้สื่อบุคคลเป็นหลักในการสื่อสาร และ สื่ออื่นๆรองลงมา
3. การรับรู้ข่าวสารของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในองค์กร และ ภายนอกองค์กร อยู่ในระดับปาน
กลาง
4. ทัศนคติ และ ภาพลักษณ์ของบริษัทฯในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
(มีทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดี)
5. การรับรู้ข่าวสารกับทัศนคติมีความสัมพันธ์กัน
6. การรับรู้ข่าวสารกับภาพลักษณ์ของบริษัทฯมีความสัมพันธ์กัน

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์ลายมือชื่อนิสิต.....ชุตินา จริเกษม.....
สาขาวิชา การประชาสัมพันธ์ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....2553.....

5284855728 : MAJOR PUBLIC RELATIONS

KEYWORDS : IMAGE / EFFECTIVENESS / PUBLIC RELATIONS / PTT CHEMICAL
PUBLIC COMPANY LIMITED

CHUTIMA JARIKASEM : IMAGE AND THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC
RELATIONS FOR PTT CHEMICAL PUBLIC COMPANY LIMITED. ADVISOR :
ASSOC. PROF. PATCHANEE CHEYJUNYA, 164 pp.

249202

The objective of this research was to study the wish image and the way of public relations for wish image of PTT Chemical PLC. also, the effectiveness of public relations both attitude and image as perceived by targets. Documentary study, in-depth interview and survey were used to collect the data. Questionnaires were used to collect the data from the total of 400 samples in 3 groups which were PTT Chemical PLC.'s officers, people in Bangkok and people in Rayong province. SPSS was employed for data processing.

The results of this research were as follows :

1. PTT Chemical PLC.'s wish image was CSR essentially.
2. The way of public relations for wish image was used by Personal Media and others media respectively.
3. The recognition of information both internal and external was neutral.
4. Attitude and image as perceived by targets were positive.
5. The recognition of information and attitude had a correlation.
6. The recognition of information and image had a correlation.

Department : Public Relations
Field of Study : Public Relations
Academic Year : 2010

Student's Signature Chutima J.
Advisor's Signature Patchanee

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ พัทธนี เขยจรรยา ซึ่งได้ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีทุกขั้นตอน รวมทั้งขอขอบพระคุณ อ. ดร.สุทธิลักษณ์ หวังสันติธรรม ผู้เป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร. จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะนิเทศศาสตร์ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือในการติดต่อเรื่องต่างๆ และขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่นภาควิชาประชาสัมพันธ์ทุกคนที่ได้ช่วยเหลือกันด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รู้จักเพื่อนๆ นับได้ว่าเป็นช่วงเวลาหนึ่งที่น่าจดจำของชีวิต ขอขอบคุณสำหรับมิตรภาพอันอบอุ่นที่มอบให้แก่กันตลอดระยะเวลา 2 ปี ณ คณะนิเทศศาสตร์แห่งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าและเชื้อเพื่อข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้

ท้ายนี้ ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่คอยให้กำลังใจและดูแลผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคนที่อยู่รอบข้าง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งสำหรับความช่วยเหลือและกำลังใจที่มอบให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหานำวิจัย.....	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์ในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและประสิทธิผลของการสื่อสาร.....	35
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร.....	40
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	44
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	49
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร.....	60
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	69
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	69
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล.....	73
ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	73
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	73
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	74
การสุ่มตัวอย่าง.....	74
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	76
เกณฑ์ในการให้คะแนนตัวแปร.....	77
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ.....	79
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	83
ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	83
ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	96
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	125
สรุปผลการวิจัย.....	125
อภิปรายผล.....	134
ข้อเสนอแนะ.....	151
รายการอ้างอิง.....	153
ภาคผนวก.....	156
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	164

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง.....	98
2	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพ (จัดกลุ่มใหม่).....	101
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน).....	103
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อต่างๆ.....	105
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลทัศนคติที่มีต่อบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน).....	107
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลภาพลักษณ์ในใจที่มีต่อบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา.....	109
7	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อภายในองค์กร กับ ทัศนคติที่มีต่อบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน).....	111
8	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อนอกองค์กร กับ ทัศนคติที่มีต่อบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน).....	112
9	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อภายในองค์กร กับ ภาพลักษณ์ในใจที่มีต่อบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน).....	113
10	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อนอกองค์กร กับ ภาพลักษณ์ในใจที่มีต่อบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน).....	114
11	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อภายในองค์กร จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง.....	115

12	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อภายนอกองค์กร จำแนกตามประเภทกลุ่ม ตัวอย่าง.....	116
13	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ.....	117
14	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อภายในองค์กร จำแนกตามอายุ.....	118
15	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อภายนอกองค์กร จำแนกตามอายุ.....	119
16	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อภายในองค์กร และ ภายนอกองค์กร จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	120
17	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อภายในองค์กร จำแนกตามอาชีพ.....	121
18	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อภายนอกองค์กร จำแนกตามอาชีพ.....	122
19	การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข่าวสารของบริษัท ปตท. เคมีคอล จำกัด (มหาชน) ผ่านสื่อภายในองค์กร และ ภายนอกองค์กร จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	123

สารบัญภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	แสดงโครงสร้างธุรกิจของบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน).....	88