

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของกลุ่มวาณิชธนกรต่อข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย (บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์ อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย ในกลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยในกลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยในกลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยในกลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยของกลุ่มวาณิชธนกรกับความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยในกลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทย

ลักษณะของการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือวาณิชธนกรของกลุ่มสถาบันการเงินในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ ธนาคารไทย และธนาคารต่างประเทศที่มีสาขาในประเทศไทย โดยทำการศึกษาจากจำนวนประชากรของกลุ่มวาณิชธนกรของกลุ่มสถาบันการเงินในประเทศไทยซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 700 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามากที่สุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แต่เนื่องด้วยอัตราการตอบกลับแบบสอบถามมีจำนวนไม่ครบ 100% และได้รับแบบสอบถามส่งกลับมารวมทั้งสิ้น 400 ชุด ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทหาค่า t-test และ One-Way Anova เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1, 2 และ 3 และหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 4 และ 5 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC+

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะประชากรของกลุ่มวณิชธนการ

กลุ่มตัวอย่างเป็นวณิชธนการจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ในประเทศไทย โดยเป็นชายน้อยกว่าหญิง ประมาณร้อยละ 20 มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปีมากที่สุด เมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีตำแหน่งความรับผิดชอบอยู่ในระดับล่าง ได้แก่ ระดับเจ้าหน้าที่ อาวุโส และผู้ช่วยผู้จัดการ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานเกิน 4 ปี และกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 ขึ้นไปมีจำนวนร้อยละ 40 ของ ในขณะที่หนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับมากกว่า 20,000 บาท ถึง 30,000 บาท

การเปิดรับข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจทั่วไป

พบว่าส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างนิยมเปิดรับข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจทั่วไปทางสื่อหนังสือพิมพ์บ่อยครั้งมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ วารสารด้านเศรษฐกิจทั่วไป วิทยุ และโดยการเข้าร่วมการสัมมนา ตามลำดับ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความนิยมในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจทั่วไปทางสื่ออินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด โดยมีเหตุผลในการเปิดรับข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจทั่วไปที่แตกต่างกันไปตามประเภทของสื่อ ส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลในการเปิดรับข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจทั่วไปทางสื่อโทรทัศน์และสื่อหนังสือพิมพ์ คือเพื่อทราบความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้าของสังคมยุคปัจจุบัน ตลอดจนปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาทางภาวะเศรษฐกิจการเงินต่าง ๆ โดยที่เปิดรับข่าวสารผ่านทางวารสารเศรษฐกิจและเข้าร่วมการสัมมนาด้วยเหตุผลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ฟังวิทยุเพื่อนำข่าวสารที่ได้ไปใช้อ้างอิงประกอบการทำงาน และเปิดรับข่าวสารทางสื่ออินเทอร์เน็ตด้วยเหตุผลเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด (ทริส)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมเปิดรับข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และวารสารข่าวเครดิต ในขณะที่สื่อประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ หรือแม้แต่สื่ออินเทอร์เน็ตที่กำลังได้รับความนิยมแพร่หลายก็ตาม กลับไม่เป็นที่นิยมในการติดตามเท่าใดนัก และมีเพียงไม่ถึงร้อยละ 15 ที่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการเข้าร่วมการสัมมนาที่ ทริส จัดขึ้น

เหตุผลหลักของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย (ทริส) นั่นคือ เพื่อทราบความเคลื่อนไหวทางภาวะเศรษฐกิจ

การเงิน เหตุผลอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารของ ทริส เรียงตามลำดับความสำคัญนั้นได้แก่ เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการทำงาน และเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสนทนากับผู้อื่น

ส่วนเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเปิดรับข่าวสารทั่วไปของ ทริส ทางสื่อหนังสือพิมพ์ ตลอดจนผลการจัดอันดับหุ้นกู้ / การจัดอันดับองค์กรที่ ทริส ดำเนินการประกาศทั้งทางสื่อหนังสือพิมพ์และสื่ออินเทอร์เน็ตก็เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเพิ่มเติมประกอบการทำงาน และประกอบการลงทุนในหุ้นกู้ โดยหนังสือพิมพ์ฉบับภาษาไทยที่กลุ่มตัวอย่างนิยมอ่านมากที่สุดได้แก่หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ และผู้จัดการรายวัน หนังสือพิมพ์ฉบับภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างนิยมอ่านได้แก่ หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ และ หนังสือพิมพ์เดอะ เนชั่น ในขณะที่เหตุผลของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกรับทราบข่าวสารทั่วไปของ ทริส จากสื่ออินเทอร์เน็ตคือเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น

ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด (ทริส)

จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเนื้อหาข่าวสารที่ ทริส นำเสนอทางวารสารข่าวเครดิตในระดับค่อนข้างสูง และมีความพึงพอใจในเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับจากสื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หรือแม้แต่การเข้าร่วมการสัมมนาที่ ทริส จัดขึ้นในระดับพอใจปานกลางเท่านั้น

เนื้อหาข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในการเปิดรับมากที่สุดคือ การประกาศผลการจัดอันดับเครดิตหุ้นกู้และองค์กรของหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งบทวิเคราะห์ภาพรวมขององค์กรที่ ทริส ดำเนินการประกาศผลการจัดอันดับเครดิต เนื้อหาข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในระดับปานกลางได้แก่ ข้อคิดเห็นทางเศรษฐกิจของผู้บริหารองค์กร, กระบวนการจัดอันดับเครดิต บทบาทและความสำคัญของการจัดอันดับเครดิต คำจำกัดความและสัญลักษณ์ เนื้อหาข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในระดับน้อยได้แก่ เงื่อนไขในการให้บริการจัดอันดับเครดิต และค่าธรรมเนียมในการให้บริการ, ข่าวความเคลื่อนไหวข่าวการจัดสัมมนา และกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบันจัดอันดับเครดิต บทสรุปจากการแถลงข่าวการดำเนินงานของ ทริส ตลอดจนประวัติความเป็นมาของสถาบันจัดอันดับเครดิตและข้อมูลทั่วไปในเรื่องการจัดอันดับ

การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส แล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารที่ ทริส เผยแพร่เป็นข้อมูลประกอบการทำงาน และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาด้านตราสารหนี้ และด้านเศรษฐกิจทั่วไป ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลที่จะนำไปอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้เสียส่วนใหญ่ นำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงาน ใช้ตอบสนองต่อประเด็นปัญหา และใช้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา ข้อเท็จจริงของปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านตราสารหนี้ในระดับปานกลาง มีเพียงส่วนน้อยที่ใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เพื่อประโยชน์ในการสนทนาหรือถกเถียงปัญหากับบุคคลอื่น, เพื่อให้ทันสมัยในวงการธุรกิจ, เพื่อสนองความเพลิดเพลิน และเพื่อฆ่าเวลาในยามว่าง

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของ ทริส ซึ่งไม่ยืนยันสมมติฐาน อย่างไรก็ตามพบว่ามีความแตกต่างกันในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ระหว่างวาณิชธนกรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยพบว่าวาณิชธนกรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านสื่อวิทยุมากกว่าวาณิชธนกรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่าวาณิชธนกรที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเข้าร่วมการสัมมนาที่ ทริส จัดขึ้นแตกต่างกัน โดยกลุ่มวาณิชธนกรที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป และกลุ่มวาณิชธนกรที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีโอกาสเข้าร่วมการสัมมนาที่ ทริส จัดขึ้นบ่อยครั้งกว่ากลุ่มอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งชาย และหญิง แม้จะมีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน แต่ต่างก็มีความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย (ทริส) ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต วารสารข่าวเครดิต และจากการเข้าร่วมสัมมนาที่ ทริส จัดขึ้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ยืนยันสมมติฐาน

อย่างไรก็ตามพบว่าวาณิชธนกรที่มีอายุ ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย (ทริส) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และวาณิชธนกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่ากลุ่มวาณิชธนกรที่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส มากกว่ากลุ่มวาณิชธนกรที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี อย่างไรก็ตามกลุ่มวาณิชธนกรที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส มากที่สุด นอกจากนี้พบว่าวาณิชธนกรในระดับผู้จัดการขึ้นไปมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ วารสารข่าวเครดิต และจากการเข้าร่วมการสัมมนา มากกว่าเจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไป เว้นแต่ข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ตที่เจ้าหน้าที่ระดับล่างมีความพึงพอใจมากกว่า อย่างไรก็ตามพบว่าวาณิชธนกรที่มีตำแหน่งระดับผู้อำนวยการมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส สูงสุด นอกจากนี้ จากการวิจัยพบว่ากลุ่มวาณิชธนกรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อวิทยุมากกว่ากลุ่มระดับรายได้อื่น

สมมติฐานที่ 3 กลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

พบว่าวาณิชธนกรทั้งเพศชาย และหญิง ที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ไม่ว่าจะเป็นการใช้เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวในธุรกิจการจัดอันดับเครดิต, ใช้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา ข้อเท็จจริงของปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทางเศรษฐกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านตราสารหนี้,

ใช้ตอบสนองความสนใจต่อประเด็นปัญหา, ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาด้านตราสารหนี้ และด้านเศรษฐกิจทั่ว ๆ ไปมากขึ้น, ใช้เป็นประโยชน์ในการสนทนาหรือถกเถียงปัญหากับบุคคลอื่น, ใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงาน, ใช้เป็นข้อมูลที่จะนำไปอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้, ใช้มาเวลาในยามว่าง, ใช้เป็นแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในเรื่องนั้น ๆ ขึ้นมาอีก, ใช้สนองความเพลิดเพลิน, ทำให้ทันสมัยในวงการธุรกิจ ซึ่งไม่ยืนยันสมมติฐาน

วาณิชธนกรที่อายุ และตำแหน่งหน้าที่การทำงานต่างกัน ใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของทริส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และวาณิชธนกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าวาณิชธนกรอายุ 36 - 40 ปี ใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส มากกว่ากลุ่มวาณิชธนกรอายุ 31 - 35 ปี

และพบว่าวาณิชธนกรที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับมากกว่า 40,000 บาท ใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำงานตลอดจนใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาด้านตราสารหนี้และด้านเศรษฐกิจทั่ว ๆ ไป และใช้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา ข้อเท็จจริงของปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านตราสารหนี้มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับมากกว่า 20,000 - 30,000 บาท แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสำหรับการใช้ประโยชน์ในการสนทนา หรือถกเถียงปัญหากับบุคคลอื่น, ใช้สนองความเพลิดเพลิน และใช้เป็นข้อมูลที่จะนำไปอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้

สมมติฐานที่ 4 การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยของกลุ่มวาณิชธนกรมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย ในกลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทย
ผลการวิจัย

การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด (ทริส) ของกลุ่มวาณิชธนกรผ่านทางสื่อทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นทางหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วารสารข่าวเครดิต วิทยุ อินเทอร์เน็ต และงานสัมมนา ต่างก็มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยืนยันสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยของกลุ่มวาณิชธนกรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยในกลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทย

ผลการวิจัย

พบว่าการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด (ทริส) ทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และงานสัมมนา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ยืนยันสมมติฐาน ส่วนการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย ทางวารสารข่าวเครดิต และโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งยืนยันสมมติฐาน

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 กลุ่มวาณิชธนการของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าวาณิชธนการที่มีอายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกันทั้งชายและหญิงมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เพื่อประโยชน์ในการทำงานเหมือนกัน อยู่ในสภาพแวดล้อมคืออยู่ในอาชีพและหน้าที่การงานลักษณะเดียวกัน คือวาณิชธนการของสถาบันการเงิน ดังนั้นไม่ว่าจะมี เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงาน รายได้ต่อเดือนต่างกัน แต่ต่างก็มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน โดยพบว่าส่วนใหญ่จะเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์เป็นประจำ อันได้แก่ หนังสือพิมพ์ และวารสารข่าวเครดิต โดยนิยมรับข่าวสารของทริส ผ่านหนังสือพิมพ์มากกว่า แต่กลับไม่นิยมเปิดรับข่าวสารของ ทริส ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ หรือสื่ออินเทอร์เน็ต ทั้งที่จัดว่าเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายและรวดเร็ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในข่าวสารต่าง ๆ ได้ดีกว่า ดังงานวิจัยของแมคเนลลี และฟอนเซกา (McNally and Fonseca, 1964) ที่พบว่าสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในข่าวสารการเมืองได้ดีกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (2539: 19 อ้างถึงใน พรเพ็ญ พยัคฆาภรณ์) ซึ่งนอกจากนั้นอาจเป็นเพราะสื่อหนังสือพิมพ์ และวารสารข่าวเครดิตเป็นสื่อที่มีอยู่ ณ ที่สำนักงานอยู่แล้ว และสามารถเปิดรับได้ตลอดเวลาที่ต้องการ จึงสะดวกต่อการเปิดรับ เพราะโดยปกติแล้วผู้รับสารมักจะเลือกเปิดรับข่าวสารตามคุณสมบัติของสื่อเช่นเลือกสื่อที่สามารถจัดหามาได้ (Availability) หรือเลือกสื่อที่ตนสะดวก (Convenience) (พรทิพย์ วรกิจโศคาทร, 2530: 6-7) และสอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกและแสวงหาข่าวสารของวิลเบอร์ ชรามม์ (Wilbur Schram, 1973) ที่กล่าวถึงหลักทั่วไปของการเลือก ความสำคัญของข่าวสารว่าขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effect) และผลที่จะได้ (Promise

of reward) นั่นคือคนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว สามารถเลือกรับได้ง่าย และมีสาระประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วจะเห็นว่าอีกสาเหตุหนึ่งที่สื่อสิ่งพิมพ์มีการเปิดรับมากก็อาจเป็นไปได้เพราะว่าผู้เปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์สามารถใช้เวลาในการเปิดรับได้ไม่จำกัดอีกด้วย สามารถอ่านทบทวนไปมาได้หากไม่เข้าใจในประเด็นต่าง ๆ อีกทั้งหนังสือพิมพ์สามารถให้รายละเอียดข้อมูลดีกว่าสื่อวิทยุ หรือสื่อโทรทัศน์ซึ่งมีข้อจำกัดด้านเนื้อที่และเวลาในการนำเสนอ ผู้รับสารที่ต้องทำงานมักไม่สะดวกที่จะเปิดรับในช่วงเวลาที่นำเสนอเพราะอาจติดธุระกิจการงานอื่น ๆ หรือหากได้เปิดรับ ก็เป็นลักษณะการฟัง / ชมเพียงผิวเผิน การจดจำได้จากสื่อเสียงจะน้อยกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ เพราะการอ่านและทำความเข้าใจจะทำให้จดจำได้นานกว่า นอกจากนั้นบางองค์กรอาจไม่อนุญาตให้ฟังวิทยุในขณะทำงาน หรืออาจไม่มีวิทยุ และโทรทัศน์ให้เปิดรับชมหากมีการออกอากาศขณะเวลาทำงาน และเหตุผลที่คาดว่าสำคัญอีกเหตุผลหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ น้อยนั้น เป็นเพราะ ทริส ไม่ได้มุ่งทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านสื่อวิทยุ และโทรทัศน์ โดยตรง หากแต่ทำโดยอ้อมในรูปของสื่อเฉพาะกิจเสียมากกว่า เนื่องด้วยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อวิทยุ และโทรทัศน์นั้นมีค่าใช้จ่ายสูง ทริส จึงเผยแพร่ข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ และโทรทัศน์เฉพาะรายการที่ได้รับเชิญเท่านั้น ซึ่งมีไม่บ่อยครั้งนัก รวมทั้งไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนการออกอากาศรายการทั้งทางสื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุ ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่ผู้รับสารไม่ทราบว่ามีสื่อใดที่ ทริส ออกอากาศทางสื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุ จึงถือเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารผ่านสื่อวิทยุ และโทรทัศน์ น้อย

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยพบว่าการเปิดรับข่าวสารของ ทริส ผ่านทางหนังสือพิมพ์มากกว่าวารสารข่าวเครดิต ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าวารสารข่าวเครดิตจะได้รับเฉพาะองค์กรที่สมัครเป็นสมาชิกซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกเท่านั้น ดังนั้นวณิชธนกรของสถาบันการเงินที่ไม่ได้เป็นสมาชิกวารสารข่าวเครดิตจึงไม่มีโอกาสเปิดรับข่าวสารจากวารสารข่าวเครดิตของ ทริส ได้

ผลจากการวิจัยยังพบว่ามี ความแตกต่างกันในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ระหว่างวณิชธนกรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยพบว่าวณิชธนกรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านสื่อวิทยุมากกว่าวณิชธนกรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชอยและเบคเบอร์ (Choi, Hyeon Cheol and Becker, Samuel L., 1987) ที่กล่าวในรายงานผลการศึกษาก่อนเกี่ยวกับการใช้สื่อว่า มีการศึกษาหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นว่า การศึกษามีผลในทางบวกต่อการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ และมีผลทางลบต่อการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า คนยิ่งมีการศึกษาสูง จะยิ่งอ่านหนังสือมาก แต่ถ้ามีการศึกษาต่ำจะดูโทรทัศน์หรือฟังวิทยุมาก

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังพบว่ามีความถี่ในการจำนวนน้อยที่รับทราบข่าวสารของ ทริส จากการเข้าร่วมการสัมมนาทั้งในส่วนที่ ทริส จัดขึ้นทั้งโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมการสัมมนา และคิดค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมการสัมมนา โดยส่วนใหญ่จะเป็นวณิชชานการที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและรายได้ต่อเดือนในระดับสูงตลอดจนวณิชชานการที่มีระยะเวลาทำงานนานที่มีโอกาสได้รับทราบข่าวสารจาก ทริส ผ่านการเข้าร่วมการสัมมนา ซึ่งสาเหตุที่อาจเป็นไปได้คือการที่องค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ จะส่งผู้แทนเข้าร่วมการสัมมนานั้น มักจะคัดเลือกส่งผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับอาวุโสมากกว่าเจ้าหน้าที่ระดับล่าง ซึ่งแน่นอนว่าเจ้าหน้าที่ในระดับสูงย่อมมีรายได้ต่อเดือนในระดับสูงตามตำแหน่งหน้าที่การงานของตน นอกจากนี้ยังพบว่าวณิชชานการที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไปเข้าร่วมการสัมมนาที่ ทริส จัดขึ้นบ่อยครั้งกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทำงานมานาน จึงทำให้มีสถานภาพที่สูงขึ้นตามระยะเวลาทำงาน ทำให้มีโอกาสหรือสิทธิในการเข้าร่วมสัมมนามากขึ้น อีกทั้งบางองค์กรอาจให้การสนับสนุนผู้ที่มีระยะเวลาทำงานนานกว่าได้มีโอกาสไปศึกษาหาความรู้หรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพิ่มเติม มากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานน้อย นั่นคือใช้ระยะเวลาการทำงานในองค์กร หรือความอาวุโสในเรื่องระยะเวลาการทำงานในองค์กรมาเป็นเครื่องตัดสินในการส่งเป็นผู้แทนเข้าร่วมการสัมมนานั้นเองอย่างไรก็ตาม อาจมีวณิชชานการบางท่านที่ใช้เงินทุนส่วนตัวในการเข้าร่วมงานสัมมนาด้วยตนเอง ไม่ได้ใช้เงินทุนขององค์กรหรือสถาบันที่ตนสังกัด อาจด้วยเหตุผลเรื่องตำแหน่งที่อาวุโสไม่เพียงพอ หรือผู้บังคับบัญชาและองค์กรไม่มีนโยบายให้การสนับสนุนในการเพิ่มพูนความรู้ก็ตาม แน่นอนว่าวณิชชานการที่มีรายได้ต่อเดือนสูงย่อมมีโอกาสที่จะใช้ทุนของตนเองในการเข้าร่วมการสัมมนาได้มากกว่า วณิชชานการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย และผู้ที่มีรายได้น้อยเองก็อาจไม่เต็มใจเข้าร่วมการสัมมนาที่ต้องเสียเงินเองก็เป็นไปได้ นั่นหมายความว่า ผู้ที่มีรายได้สูงย่อมสามารถนำเงินมาใช้ตอบสนองความต้องการ (need) ส่วนตัวได้มากกว่าผู้มีรายได้ต่ำ

สำหรับเหตุผลในการเปิดรับข่าวสารของ ทริส นั้น วณิชชานการมีเหตุผลในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เพื่อทราบความเคลื่อนไหวทางภาวะเศรษฐกิจการเงินเป็นส่วนใหญ่ และเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการทำงาน และเพื่อนำข้อมูลที่ไปสนทนากับผู้อื่นเป็นเหตุผลรองลงมา และเนื่องด้วย ทริส เสนอข่าวสารทั่วไปขององค์กร และดำเนินการประกาศผลการจัดอันดับหุ้นกู้/องค์กรแก่สาธารณชนผ่านสื่อสองประเภท คือ สื่อหนังสือพิมพ์ และ สื่ออินเทอร์เน็ต ดังนั้น จึงเปรียบเทียบเหตุผลของการเปิดรับข่าวสารเดียวกันจากสื่อต่างประเภทกันด้วย และพบว่าวณิชชานการเปิดรับข่าวสารการประกาศผลการจัดอันดับหุ้นกู้ / การจัดอันดับองค์กรผ่านสื่อหนังสือพิมพ์และสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการทำงาน และประกอบการลงทุนในหุ้นกู้ และเปิดรับข่าวสารทั่วไปของ ทริส ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ด้วยเหตุผลเดียวกันคือเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการทำงาน และประกอบการลงทุนในหุ้นกู้ ในขณะที่เปิดรับข่าวสารทั่วไปของ ทริส ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตด้วยเหตุผลที่ต่างกันออกไปคือ เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจทั่วไปจากสื่อต่าง ๆ ของวณิชชานการด้วยเช่นกัน และพบว่า วณิชชานการนิยมเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อ

หนังสือพิมพ์มากที่สุด และรับข่าวสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตในน้อยที่สุด อาจเป็นด้วยเหตุผลที่อินเทอร์เน็ตยังเป็นของใหม่ คนเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล หรือเพียงเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่การเปิดรับข่าวสารของ ทริส ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นเป็นไปเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น เพราะการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปแล้วผู้รับสารมักเปิดรับในขณะที่มีเวลาว่าง และเปิดดูโฮมเพจ (Homepage) ต่าง ๆ เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นของตน ซึ่งเป็นไปตามที่เมอร์ริลล์ และโลเวนสไตน์ (Merrill and Lowenstein, 1971) สรุปไว้ว่าส่วนหนึ่งของปัจจัยพื้นฐานในการเปิดรับสื่อมวลชนของมนุษย์นั้น เกิดจากความอยากรู้อยากเห็น และเพื่อประโยชน์ใช้สอยของตนเอง

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มวาณิชธนกรของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

กลุ่มวาณิชธนกรทั้งชายและหญิงที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ไม่แตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มวาณิชธนกรมีความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านทางวารสารข่าวเครดิตในระดับค่อนข้างสูง และมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และการสัมมนา ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้ ที่พึงพอใจในวารสารข่าวเครดิตในระดับค่อนข้างสูงนั้นอาจเป็นเพราะวารสารข่าวเครดิตมีเนื้อหาของการวิเคราะห์สถานภาพบริษัทที่ออกหุ้นกู้และให้ ทริส ดำเนินการจัดอันดับให้ ซึ่งจะระบุถึงเหตุผลต่าง ๆ ที่สนับสนุนการให้อันดับนั้น ๆ แก่หุ้นกู้ / องค์กรที่ ทริส ดำเนินการจัดอันดับ โดยวาณิชธนกรสามารถใช้ประโยชน์จากเนื้อหาข่าวสารที่ ทริส เผยแพร่ทางวารสารข่าวเครดิตในการทำงานได้โดยตรง ในขณะที่สื่ออื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ งานสัมมนา หรือสื่ออินเทอร์เน็ต มีเนื้อหาเป็นข่าวสารความรู้ทั่วไป ถึงแม้จะมีการแจ้งผลการจัดอันดับที่ ทริส ดำเนินการให้สาธารณชนทราบก็ตาม แต่ก็ไม่มีบทวิเคราะห์ถึงเหตุผลในการให้อันดับนั้น ๆ ละเอียดยกเท่าในวารสารข่าวเครดิตซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการผลิตที่ชัดเจนคือเพื่อเสนอบทวิเคราะห์ภาพรวมโดยย่อ และวาณิชธนกรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ประกอบการวิเคราะห์ในการทำงานได้ จึงเป็นไปได้ที่ข่าวสารจากวารสารข่าวเครดิตจะได้รับความพึงพอใจในระดับสูงกว่าข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอีแวนส์ (Evans, 1962) ที่ว่าความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่ออื่นเกิดขึ้นเพราะผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

จากการวิจัยพบว่าเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับความสนใจจากวาณิชธนกรมากที่สุดคือ การประกาศผลการจัดอันดับเครดิตหุ้นกู้และองค์กรที่ ทริส ดำเนินการจัดอันดับ รวมทั้งบทวิเคราะห์การจัดอันดับนั้น ๆ เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับความสนใจในระดับปานกลางได้แก่ ข้อคิดเห็นทางเศรษฐกิจของผู้บริหารองค์กร กระบวนการจัดอันดับเครดิต บทบาทและความสำคัญของการจัดอันดับเครดิต คำจำกัดความและสัญลักษณ์ ส่วนเนื้อหาที่ได้รับความสนใจในระดับน้อยได้แก่ เงื่อนไขในการให้บริการจัดอันดับเครดิต และค่าธรรมเนียม

ในการให้บริการ ประวัติความเป็นมาของสถาบันจัดอันดับเครดิต และข่าวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทริส ได้ก่อตั้งมาเป็นระยะเวลาเกือบ 4 ปี ซึ่งเป็นที่รู้จักของวงการสถาบันการเงินดีอยู่แล้ว ดังนั้นประวัติความเป็นมาในการก่อตั้งจึงได้รับความสนใจในระดับน้อย นอกจากนี้ ในส่วนของเงื่อนไขการให้บริการจัดอันดับเครดิต และค่าธรรมเนียมในการให้บริการก็เช่นกัน หากไม่ใช่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริษัทที่จะออกหุ้นกู้ หากไม่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการติดต่อประสานงานกับ ทริส เพื่อจัดอันดับหุ้นกู้หรือจัดอันดับองค์กรแล้วก็คงไม่ได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องนี้เพราะเป็นเรื่องรายละเอียดแต่ในส่วนของ การประกาศผลการจัดอันดับเครดิตหุ้นกู้และจัดอันดับองค์กรที่ ทริส ดำเนินการจัดอันดับ ซึ่งเป็นเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับความสนใจมากนั้น อาจเป็นเพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลงทุนในหุ้นกู้หรือการลงทุนต่าง ๆ ตลอดจนการให้สินเชื่อแก่บริษัทต่าง ๆ ที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจประเภทเดียวกัน และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ที่จะใช้ประโยชน์ในการทำงานโดยตรง จึงได้รับความสนใจอย่างมากจากกลุ่มวานิชธนาคาร

และจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าวานิชธนาคารที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส แตกต่างกัน ซึ่งทั้งนี้เป็นเพราะปกติแล้วคนที่วัยต่างกัน อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน และมีฐานะทางเศรษฐกิจต่างกัน ซึ่งในที่นี้คือรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความสนใจในข่าวสารและความต้องการในสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกัน (ประมะ สตะเวทิน, 2533) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัสศรี หาญสมวงศ์ (2533) เรื่องการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารถีที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ คลื่นพิเศษ FM SCA ที่พบว่า คนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปแตกต่างกัน โดยจากผลการวิจัยพบว่า วานิชธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับผ่านสื่อวิทยุมากกว่ากลุ่มระดับรายได้อื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่สะดวกที่จะรับสารจากสื่ออื่น ๆ นอกจากสื่อวิทยุ และอาจไม่นิยมข่าวสารที่มีเนื้อหาหนักจนเกินไป ดังที่ ทริส นำเสนอผ่านวารสารข่าวเครดิต สื่อโทรทัศน์ หรือสื่ออื่น ๆ

นอกจากนั้นยังพบว่าวานิชธนาคารในระดับผู้จัดการขึ้นไปมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส มากกว่าเจ้าหน้าที่ระดับล่าง และพบว่าระดับผู้อำนวยการมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส สูงสุด ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะเนื้อหาที่นำเสนอในลักษณะเชิงวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ค่อนข้างหนักและผู้รับสารที่จะใช้ประโยชน์จากข่าวสารของ ทริส ควรมีความรู้ในข้อมูลที่อ้างอิงถึง จึงจะสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ และวานิชธนาคารระดับผู้อำนวยการก็เป็นผู้ที่สั่งสมประสบการณ์และความรู้ต่าง ๆ จากการทำงานมาพอสมควร จึงมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะสามารถใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อของ ทริส ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ประมะ สตะเวทิน กล่าวไว้ใน

หลักนิเทศศาสตร์ ว่าคนที่มียุวมักจะใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ เช่น ข่าว การอภิปราย ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ หรือรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษามากกว่ารายการเพื่อความบันเทิง ซึ่ง ณ ที่นี้ วาณิชชานากระดับผู้อำนวยการก็เป็นผู้ที่ต้องผ่านการทำงานมาช่วงระยะเวลาหนึ่ง และมีอายุพอสมควร รวมทั้งมีความพึงพอใจในข่าวสารที่มีลักษณะเนื้อหาเชิงวิเคราะห์ที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ที่ถือได้ว่ามีเนื้อหาที่หนักเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับสารแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไปด้วย นอกจากความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประการที่มาสโลว์กล่าวไว้ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการความนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต แล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการอยากจะเรียนรู้ ซึ่งจุดนี้เป็นความต้องการที่ทำให้มนุษย์แสวงหาข่าวสาร และเจาะจงรับข่าวสารที่สนองความต้องการของตนได้ และสำหรับเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารก็ยังคงพิจารณาถึงความต้องการที่แตกต่างกันไป เช่น ความต้องการใช้สื่อ ความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของตน ต้องการประสบการณ์ใหม่ ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการรับสาร และยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ข่าวสารที่ได้รับ ช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร อีกด้วย

สมมติฐานที่ 3 กลุ่มวาณิชชานาการของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ในกลุ่มวาณิชชานาการทั้งชายและหญิงที่มีระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวในธุรกิจการจัดอันดับเครดิต, ใช้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาข้อเท็จจริงของปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านตราสารหนี้, ใช้ตอบสนองความสนใจต่อประเด็นปัญหา, ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาด้านตราสารหนี้และด้านเศรษฐกิจทั่ว ๆ ไปมากขึ้น, ใช้เป็นประโยชน์ในการสนทนาหรือถกเถียงปัญหากับบุคคลอื่น, ใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงาน, ใช้เป็นข้อมูลที่จะนำไปอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้, ใช้ฆ่าเวลาในยามว่าง, ใช้เป็นแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในเรื่องนั้น ๆ ขึ้นมาอีก, ใช้สนองความเพลิดเพลิน หรือใช้เพื่อทำให้ทันสมัยในวงการธุรกิจ ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอยู่ในอาชีพเดียวกัน ซึ่งถือเป็นสภาพแวดล้อมเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ที่มีเป้าหมาย (Goal-Directed) เดียวกัน โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารจาก ทริส เพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงาน

วาณิชชานาการที่อายุและตำแหน่งงานต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อ

การประชาสัมพันธ์ของ ทริส แตกต่างกัน โดยพบว่ามีความแตกต่างในการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ระหว่างกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี และกลุ่มอายุ 36 - 40 ปี โดยกลุ่มอายุ 36 - 40 ปี มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส มากกว่ากลุ่มวณิชชานกรอายุ 31 - 35 ปี ทั้งนี้อาจเป็นด้วยเหตุผลปกติทั่วไปที่ว่าคนยิ่งอายุสูงขึ้น ก็จะรู้จักใช้ประโยชน์จากสื่อต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งแน่นอนว่าคนที่มียุสูงก็มักจะมีตำแหน่งสูงตาม และย่อมจะใช้ประโยชน์จากสื่อต่าง ๆ มากกว่าคนที่มียุและตำแหน่งต่ำกว่า

วณิชชานกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส แตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มวณิชชานกรที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับมากกว่า 40,000 บาท ใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำงานตลอดจนใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาด้านตราสารหนี้และด้านเศรษฐกิจทั่ว ๆ ไป และใช้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา ข้อเท็จจริงของปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านตราสารหนี้มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับมากกว่า 20,000 - 30,000 บาท ซึ่งผู้มีรายได้สูงมักจะมีสถานภาพและตำแหน่งสูงด้วย และกลุ่มคนเหล่านี้มักจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ มาก ดังนั้นข้อมูลจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการใช้ประกอบการตัดสินใจสำหรับกลุ่มนี้ แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสำหรับการใช้ในการสนทนา หรือถกเถียงปัญหากับบุคคลอื่น รวมทั้งการใช้สนองความเพลิดเพลิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อต่าง ๆ ที่ ทริส จัดทำขึ้นนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะที่ชัดเจนคือเพื่อใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลทางด้านตราสารหนี้ และเศรษฐกิจ ไม่ได้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสนทนา หรือเพื่อสนองความเพลิดเพลินแต่อย่างใด

ผลการวิจัยพบว่าข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส นั้น ถูกนำไปใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลประกอบการทำงานมากที่สุด นอกจากนั้นยังใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาด้านตราสารหนี้และด้านเศรษฐกิจทั่วไป ใช้เป็นข้อมูลประกอบการอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้ ใช้เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวในธุรกิจการจัดอันดับเครดิต ตลอดจนใช้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา ข้อเท็จจริงของปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหากทางเศรษฐกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านตราสารหนี้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการใช้ประโยชน์ประกอบการทำงาน เนื่องด้วยข่าวสารของ ทริส ที่เผยแพร่ออกไปนั้นโดยเฉพาะวารสารข่าวเครดิต ล้วนแล้วแต่เป็นการให้ข่าวสารข้อมูลที่เป็นเชิงวิชาการและวิชาชีพ และมักมีเนื้อหาของการวิเคราะห์ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานด้านการวิเคราะห์ และกลุ่มวณิชชานกรสามารถใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการทำงานได้โดยตรง โดยเฉพาะใช้ประโยชน์จากวารสารข่าวเครดิตที่มีเนื้อหาการวิเคราะห์สถานภาพหุ้นกู้หรือสถานภาพขององค์กรที่ ทริส ดำเนินการจัดอันดับ ด้วยข้อมูลข่าวสารที่ ทริส นำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ มีเนื้อหาลักษณะเชิงวิชาการและวิชาชีพนี้เองจึงไม่มีการใช้ประโยชน์ในลักษณะเพื่อความบันเทิง อาจมีการใช้ประโยชน์เพื่อฆ่าเวลาในยามว่างบ้างแต่น้อยมาก อย่างไรก็ตามพบว่าวณิชชานกรที่มีอายุ 36 - 40 ปี และวณิชชานกรที่มีตำแหน่งระดับผู้อำนวยการขึ้นไป ตลอดจนวณิชชานกรกลุ่มที่มีรายได้ระดับมากกว่า 40,000 บาทต่อเดือนใช้ประโยชน์

จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส มากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับที่แมคคอมบส์ และ เบคเกอร์ (McCombs and Becker) กล่าวไว้ในเรื่องการใช้สื่อตามความพอใจและความต้องการวารุบุคคลใช้ สื่อมวลชนส่วนหนึ่งก็เพื่อสนองความต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) และต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision)

สมมติฐานที่ 4 การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย ของกลุ่มวณิชชานกรมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัด อันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยในกลุ่มวณิชชานกรของสถาบันการเงินในประเทศไทย

พบว่า การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย ของกลุ่มวณิชชานกรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยถ้ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อมากก็จะมีภานำข่าวสารไปใช้ประโยชน์ มาก และในทางกลับกันหากมีการเปิดรับสื่อน้อย ก็จะมีภานำข่าวสารไปใช้ประโยชน์น้อยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ณัฐพร พานิช (2539) เรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับ นักร้อง : กรณีศึกษานักเรียนชั้นมัธยมศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับนักร้องมี ความสัมพันธ์ในทางบวกกับการนำไปใช้ประโยชน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชรี ดันตวิจิตร (2537) ที่ พบว่าความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการชมละครโทรทัศน์ของผู้หญิงในกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ประโยชน์ด้านการมีส่วนร่วมในสังคม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริณี อนุศิลป์ชาญ (2530) ที่พบว่า การใช้สื่อแต่ละประเภทนั้นมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในสาระประโยชน์ของข่าวสาร

ที่การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยของ กลุ่มวณิชชานกรมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ในที่นี้แสดงให้เห็นว่าเนื้อหาจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงมีเช่นนั้น ผู้รับสาร หรือกลุ่มเป้าหมายคงไม่เปิดรับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสื่อที่ ทริส ผลิตและเผยแพร่ นั้น ๆ มี วัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลทางด้านวิชาชีพ ซึ่งวณิชชานกรผู้เปิดรับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการ ทำงานได้โดยตรง โดยเฉพาะวารสารข่าวเครดิต ที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นข้อมูลประกอบวิเคราะห์สำหรับ วณิชชานกรและบุคคลอื่น ๆ ผู้เปิดรับ หรือแม้แต่การประกาศผลการจัดอันดับหุ้นกู้ / จัดอันดับองค์กร ทางหนังสือพิมพ์ก็ตาม หรือข้อมูลข่าวสารและการประกาศผลการจัดอันดับเครดิตผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ต่างก็ เปิดรับเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงาน หรือด้านอื่น ๆ เสียส่วนใหญ่ ซึ่งโดยปกติแล้วการเปิดรับข่าวสารของ มนุษย์เองก็มักจะเป็นไปเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น และเพื่อประโยชน์ใช้สอยของตน ดังนั้น ในส่วนของ สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส นั้น หากมีการเปิดรับมากก็มีการใช้ประโยชน์จากสื่อมาก สรุปได้ว่า การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยของ กลุ่มวณิชชานกร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ

ทริส และมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีลักษณะ Orientational Gratifications คือการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง โดยแสดงรูปแบบของความต้องการในลักษณะการติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (Decisional Utility)

สมมติฐานที่ 5 การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยของกลุ่มวณิชชานกรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยในกลุ่มวณิชชานกร ของสถาบันการเงินในประเทศไทย

พบว่า การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยของกลุ่มวณิชชานกรทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และงานสัมมนา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากข่าวสารที่ได้รับจากการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทยของกลุ่มวณิชชานกร นั่นคือแม้มีการเปิดรับข่าวสารทางสื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่ออินเทอร์เน็ต และงานสัมมนา มาก แต่ผู้เปิดรับสื่อก็ไม่ได้มีความพึงพอใจมากขึ้นตามปริมาณการเปิดรับ ส่วนการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านวารสารข่าวเครดิต และโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยืนยันสมมติฐาน หมายความว่า การเปิดรับสื่อโทรทัศน์ และวารสารข่าวเครดิต ของ ทริส ยิ่งมากขึ้นเท่าใด ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับก็เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาข่าวสารในวารสารข่าวเครดิตมีเนื้อหาเป็นข้อมูลเชิงวิเคราะห์ พร้อมเหตุผลสนับสนุนการวิเคราะห์และการจัดอันดับที่ทริส ดำเนินการประกาศผลออกไป โดยกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในที่นี้คือกลุ่มวณิชชานกรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการทำงานได้โดยตรง ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายพึงพอใจในเนื้อหาข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ทั้งนี้แม้จะมีการนำเสนอการประกาศผลการจัดอันดับความน่าเชื่อถือหุ้นกู้ / องค์กร นั้น ๆ พร้อมด้วยเหตุผลสำหรับการจัดอันดับนั้น ๆ ในสื่อหนังสือพิมพ์ หรือสื่ออินเทอร์เน็ตเช่นกันก็ตาม แต่เป็นข้อมูลที่ไม่ละเอียดเท่าที่นำเสนอในวารสารข่าวเครดิต จึงไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในเนื้อหาข่าวสารเท่าวารสารข่าวเครดิต สำหรับสื่อโทรทัศน์นั้น เหตุผลที่การเปิดรับสื่อโทรทัศน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส นั้น เป็นไปได้ว่า ในการเสนอข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์นั้น เป็นการเสนอข่าวสารในรูปของรายการสนทนาปัญหาเศรษฐกิจต่าง ๆ ซึ่งมีผู้ดำเนินรายการทำหน้าที่เป็นผู้ซักถามประเด็นคำถามต่าง ๆ ที่กำลังอยู่ในความสนใจแทนผู้ชม เพื่อให้ผู้ร่วมรายการ ในที่นี้รวมถึงผู้บริหารของ ทริส ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในประเด็นนั้น ๆ ซึ่งผู้รับสารจะได้รับทราบทั้งข้อคิดเห็นต่อประเด็นนั้น ๆ ในมุมมองต่าง ๆ ทั้งที่ขัดแย้งและเห็นพ้องต้องกันจากผู้ร่วมรายการ รวมทั้งระยะเวลาในการนำเสนอรายการสนทนาปัญหาเศรษฐกิจ จัดว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมคือไม่ใช่เวลา太长หรือน้อยเกินไป แต่สามารถให้ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้อย่างดี ผู้รับสารจึงมีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านสื่อโทรทัศน์ทางรายการสนทนาปัญหาเศรษฐกิจต่าง ๆ ซึ่งแม้จะมีการนำเสนอรายการสนทนาปัญหาเศรษฐกิจทางสื่อวิทยุด้วย

ก็ตาม แต่เนื่องด้วยระยะเวลาในการนำเสนอจำกัดทำให้ไม่สามารถคลี่คลายปัญหาหรือประเด็นต่าง ๆ ให้กระจ่างชัดแก่ผู้รับสารเท่าที่ควรได้ ซึ่งแตกต่างจากรายการสนทนาปัญหาเศรษฐกิจทางสื่อโทรทัศน์

ข้อเสนอแนะทั่วไป

เนื่องด้วย สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือแห่งประเทศไทย (บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด) มีการนำเสนอข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายในหลายรูปแบบด้วยกัน ได้แก่ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต วารสารข่าวเครดิต และสื่อเฉพาะกิจ ซึ่งในที่นี้ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ และงานสัมมนา แต่เนื่องด้วยสื่อแต่ละประเภทต่างก็มีคุณลักษณะและข้อจำกัดเฉพาะตัว ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ที่เผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ นั้นยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจและสามารถนำข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่าที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน ซึ่งจะนำไปสู่การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ที่มากขึ้น โดยมีข้อที่ควรพิจารณาดังนี้

1. สื่อที่ใช้เผยแพร่

จากผลการวิจัยพบว่า วาณิชชานการเปิดรับข่าวสารของ ทริส ผ่านสื่อบางประเภทเท่านั้น โดยพบว่าสื่อหนังสือพิมพ์ และวารสารข่าวเครดิตเท่านั้นที่เป็นที่แพร่หลาย และพบว่าวาณิชชานการไม่ทราบว่า ทริส มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ประเภทอื่นด้วย เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ การสัมมนา ดังนั้นเพื่อให้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เป็นที่แพร่หลายกว้างขวางมากกว่านี้ จึงควรทำการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านสื่อทุกประเภท โดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่ออินเทอร์เน็ต และงานสัมมนาที่ ทริส จัดขึ้น ให้มากกว่านี้ ทั้งในแง่ปริมาณ และความถี่ในการนำเสนอ ดังนี้

- สื่อหนังสือพิมพ์ แม้จะมีการเปิดรับข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ทั้งในส่วนที่เป็นข่าวสารทั่วไป และการประกาศผลการจัดอันดับความน่าเชื่อถือหุ้นกู้ / องค์กร มากพอสมควรอยู่แล้วก็ตาม แต่เพื่อผลสำเร็จทางการประชาสัมพันธ์และเพื่อการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึง ทริส ควรเพิ่มปริมาณความถี่ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ให้มากกว่านี้ โดยเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางหนังสือพิมพ์กรุงเทพมหานคร และผู้จัดการรายวัน หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ และ หนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น เนื่องด้วยเป็นหนังสือพิมพ์ที่กลุ่มเป้าหมายนิยมเปิดรับข่าวสาร

- สื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุ จากผลการวิจัยพบว่ายังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรจัดให้ผู้บริหารออกรายการประเภทสัมภาษณ์หรือสนทนาปัญหาเศรษฐกิจทั้งทางโทรทัศน์และวิทยุให้บ่อยขึ้นโดยทางออกอากาศทางโทรทัศน์และวิทยุโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย อาจทำโดยให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนให้มากขึ้น และทำการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งกำหนดการออกอากาศของรายการที่ ทริส ร่วมรายการ

ก่อนการออกอากาศทั้งทางโทรทัศน์และวิทยุผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต หรือส่งจดหมาย โดยตรงถึงสมาชิกวารสารชาวเครดิต เพื่อผู้คนที่สนใจจะได้ติดตามรับฟัง/รับชมได้

- สื่ออินเทอร์เน็ต ควรทำการประชาสัมพันธ์ โฮมเพจ (Homepage) ของ ทริส แก่กลุ่ม วาณิชชากร ตลอดจนผู้รับสารโดยทั่วไปของ ทริส ให้ทราบมากกว่านี้ โดยอาจประชาสัมพันธ์โฮมเพจ หรือ Internet address ของ ทริส ในเอกสารเผยแพร่ของ ทริส ทุกประเภท เพราะข่าวสารในสื่ออินเทอร์เน็ต ของ ทริส นั้นนอกจากจะมีอันดับความน่าเชื่อถือของหุ้นกู้ และองค์กรต่าง ๆ ที่ ทริส จัดอันดับแล้ว ยังมีข้อมูล ข่าวสารอื่น ๆ ของ ทริส เช่น ข่าวการจัดสัมมนา ประวัติองค์กร สัญลักษณ์การจัดอันดับ ฯลฯ ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้เปิดรับทั้งสิ้น อีกทั้งยังส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ทันสมัยแก่องค์กรอีกด้วย

- วารสารชาวเครดิต แม้จากผลการวิจัยจะพบว่ากลุ่มวาณิชชากรได้ใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ผ่านทางวารสารชาวเครดิตมากที่สุดก็ตาม แต่ยังคงพบว่าวารสารชาวเครดิตยังไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าที่ควร ดังนั้น จึงควรประชาสัมพันธ์วารสารชาวเครดิตและเพิ่มจำนวนผู้สมัครสมาชิกวารสารชาวเครดิตให้มากกว่านี้ เพราะจัดว่าเป็นสื่อที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับสารได้มาก ผู้ที่เป็นสมาชิกวารสารชาวเครดิตเองก็จะได้รับประโยชน์จากบทความวิเคราะห์ประกอบการทำงานโดยตรง และทริส ก็จะเป็นที่รู้จักมากขึ้น รวมทั้งมีรายได้จากการบอกรับเป็นสมาชิกวารสารชาวเครดิตมากขึ้นด้วย

- งานสัมมนา จากผลการวิจัยพบว่า มีเพียงวาณิชชากรที่ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระดับรายได้สูง และระยะเวลาการทำงานนาน ที่มีโอกาสเข้าร่วมการสัมมนา ที่ ทริส จัดขึ้น และมีวาณิชชากรบางกลุ่มที่ไม่ทราบว่า ทริส มีการจัดงานสัมมนาด้วย ดังนั้น ควรประชาสัมพันธ์กำหนดการจัดงานสัมมนาของ ทริส แต่ละครั้งให้แพร่หลายในวงกว้างมากกว่านี้เพื่อที่วาณิชชากรและผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้มีโอกาสเข้าร่วมการสัมมนามากขึ้น

อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยโดยรวมพบว่า สื่อที่กลุ่มเป้าหมายเปิดรับมากคือ สื่อหนังสือพิมพ์ และวารสารชาวเครดิต ในขณะที่สื่ออื่น ๆ เช่น สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่ออินเทอร์เน็ต และการสัมมนา ไม่เป็นที่แพร่หลาย หรือมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเหล่านี้้น้อยมาก ดังนั้น ในกรณีที่ ทริส มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์หลายประเภทเช่นนี้ ถึงแม้จะดูครอบคลุมและหลากหลาย แต่เนื่องด้วยสื่อบางชนิดมีอัตราการเปิดรับน้อย จึงอาจเลือกพิจารณาตัดสื่อที่มีอัตราการเปิดรับน้อยเพื่อลดความสิ้นเปลือง เช่นสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ อย่างไรก็ตาม แม้สื่ออินเทอร์เน็ตจะเป็นสื่อที่มีการเปิดรับน้อย แต่จำเป็นจะต้องคงไว้ด้วยเหตุผลเรื่องภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำที่ทันสมัย และการภาพลักษณ์ของการอยู่ในแวดวงธุรกิจชั้นนำ ซึ่งในอนาคตเมื่อสื่ออินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมมากขึ้นแล้ว ก็จะมีคนเปิดรับมากขึ้นจนกลายเป็นสื่อที่เปิดรับกันจนเป็นปกติ

2. เนื้อหาในการนำเสนอ

ควรปรับปรุงเนื้อหาของข่าวสารที่นำเสนอผ่านสื่อทุกประเภทของ ทริส ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายซึ่งมีคุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน รวมทั้งปรับปรุงในเรื่องคุณภาพโดยเฉพาะสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อวิทยุ สื่อหนังสือพิมพ์ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรงมากกว่าที่เป็นอยู่ โดยจากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มเป้าหมายใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เพื่อประกอบการทำงานวิเคราะห์ และ

การเปิดรับสื่อของ ทริส มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการใช้ประโยชน์ ดังนั้น ควรปรับเนื้อหาข่าวสารของ ทริส ในสื่อทุกประเภทให้เป็นเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานของวณิชชานการมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ปริมาณการเปิดรับเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยการปรับปรุงเนื้อหาอาจใช้วิธีการวิจัยสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบเนื้อหาที่กลุ่มเป้าหมายและผู้รับสารต้องการก่อน แล้วจึงนำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงเนื้อหาของสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ต่อไป ซึ่งเมื่อปรับปรุงเนื้อหาข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์สำหรับสื่อทุกประเภทที่ ทริส เผยแพร่ให้เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจแล้ว กลุ่มเป้าหมายก็จะเปิดรับสื่อต่าง ๆ ของ ทริส มากขึ้น

3. รูปแบบในการนำเสนอ

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มเป้าหมายเปิดรับข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจด้วยเหตุผลเพื่อทราบความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้าของสังคมยุคปัจจุบัน ตลอดจนปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาภาวะเศรษฐกิจต่าง ๆ ทางสื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อโทรทัศน์ ดังนั้น จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของข่าวทางสื่อมวลชนต่าง ๆ ทั้งทางสื่อหนังสือพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการวิจัยเฉพาะกลุ่มวณิชชานการของสถาบันการเงินในประเทศไทยเท่านั้น ไม่ได้ทำการศึกษากลุ่มอื่น ๆ จึงเห็นว่ยังมีกลุ่มอื่น ๆ ที่น่าสนใจสำหรับทำการศึกษาต่อไปด้วย เช่น กลุ่มนิสิต นักศึกษา โดยเฉพาะนิสิต นักศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีและคณะเศรษฐศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

2. การศึกษาครั้งนี้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับ และการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส กับความพึงพอใจจากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เท่านั้น ไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการ ใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส ดังนั้น ควรทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการ ใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากข่าวสารที่ได้รับจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ ทริส เพิ่มเติมด้วย

3. ควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาเจาะลึกด้านเนื้อหา ความต้องการข่าวสารข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งปริมาณความเพียงพอของข่าวสารที่นำเสนอ และมีคำถามปลายเปิดให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาข่าวสารของ ทริส ทั้งที่นำเสนอในปัจจุบัน และเสนอรูปแบบเนื้อหาข่าวสารที่ต้องการ รวมทั้งให้แสดง

ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็นสำหรับการปรับปรุง หรือการเลือกช่องทาง เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบเนื้อหาข่าวสารให้สามารถสนองความต้องการและเป็นพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย