

## บทคัดย่อ

|                          |   |
|--------------------------|---|
| ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ | พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจของพนักงานบริษัท<br>ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์ AOT STAFF |
| ชื่อผู้เขียน             | นางสาวจริยา ทหารเพรียง  |
| ชื่อปริญญา               | ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการ)  |
| ปีการศึกษา               | 2564  |

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ในแอปพลิเคชันไลน์ AOT STAFF การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้การเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Cross-Sectional Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administration) โดยประชากรเป้าหมาย คือพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ AOT STAFF และปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ AOT STAFF แบ่งเป็น 3 ด้านคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและด้านเสริมสร้างเอกลักษณ์บุคคล ในด้านข้อมูลข่าวสารมีความคาดหวังในการรับทราบข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆภายในองค์กร และทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ คำสั่ง ระเบียบ/ข้อบังคับหรือนโยบาย งบประมาณและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ตามลำดับ ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคม กลุ่มตัวอย่างต้องการค้นหาข้อมูลของคนในองค์กรเพื่อความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการติดต่อประสานงาน โดยที่บุคคลากรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือแชร์ข่าวสารกับเพื่อนร่วมงานรวมถึงการช่วยเหลือกันในการเรียนรู้ และด้านเสริมสร้างเอกลักษณ์บุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านความต้องการแสดงให้เห็นถึงการเท่าทันเทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร/สื่อ และสถานการณ์ต่างๆได้เท่าทันเหตุการณ์ และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ AOT STAFF ในด้านความง่ายต่อการใช้งาน รองลงมาคือการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และด้านข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและเหมาะสม

## ABSTRACT

**Title of Independent study** Media Exposure Behavior and Satisfaction of Airport of Thailand PLC staff toward the LINE application AOT STAFF

**Author** Jariya Thahanprieng

**Degree** Master of Arts (Communication and Innovation)

**Year** 2021

---

This study aimed to examine Media Exposure Behavior and Satisfaction of Airport of Thailand PCL staff toward the LINE application AOT STAFF. This study was quantitative research using survey to collect data for cross-sectional study. The data collection tool was a questionnaire, and the sample group were self-administered respondents. The target population was 400 Airport of Thailand staff members that both used the LINE application AOT STAFF and worked at Suvarnabhumi Airport. According to the study, regarding the media exposure behavior, most of the sample group had three major expectations toward the LINE application AOT STAFF: news, social interaction, and identity enhancement. Regarding news, most expected to receive news, information, and activities within the organization, in addition to orders, regulations/rules, policies, budget and guidelines respectively. About social interaction, most of the sample group wanted to look for information of people inside the organization for convenience and ease in coordination and contact, as the personnel could exchange news and information with their peers, or mentor their peers. Regarding identity enhancement, most of the sample group expected the need to show their ability to keep up with technology, especially the use of LINE application to receive news/information and situational news in time. Most were satisfied with the AOT STAFF application, with the most satisfied aspect being ease of use, followed by intuitive communication, and complete and appropriate information.