

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องพฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน และความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้เป็น 2 ส่วนดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ 3 ตอนดังนี้

5.1.1 ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

5.1.2 พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน

5.1.3 ความพึงพอใจในการสื่อสาร

5.1.1 ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

พนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งระดับ Porter หรือ Foreman และปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มาเป็นเวลาไม่เกิน 3 ปี

5.1.2 พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน

พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในการรับสื่อสิ่งพิมพ์ภายในบริษัทฯ ดังนี้

ก. ปริมาณความบ่อยครั้งในการเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน

พนักงานส่วนใหญ่จะเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ภายในในระดับปานกลาง และสื่อสิ่งพิมพ์ภายในที่พนักงานเปิดรับบ่อยกว่าสื่อสิ่งพิมพ์อื่น คือ ประกาศและคำสั่ง สื่อสิ่งพิมพ์ที่เปิดรับรองลงมาตามลำดับ คือ ข่าวฝ่ายการพนักงาน วารสารรักคุณเท่าฟ้า ป้ายประกาศ Cargo Service Bulletin และสื่อสิ่งพิมพ์ที่พนักงานเปิดรับน้อยที่สุด คือ TG Update

ข. ปริมาณความบ่อยครั้งในการเปิดรับสารตามประเภทของเนื้อหา

พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเปิดรับสารในระดับปานกลาง และเนื้อหาของสารที่พนักงานเปิดอ่านบ่อยครั้งกว่าสารอื่นๆ คือ ข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ข่าวสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ ข่าวการโยกย้ายพนักงาน ฯลฯ ข่าวสารที่พนักงานเปิดรับน้อยที่สุด คือ ข่าวเกี่ยวกับคู่แข่ง

ค. ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน

พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้รับสื่อสิ่งพิมพ์ภายในในระดับปานกลาง และ สื่อสิ่งพิมพ์ภายในที่พนักงานได้รับมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์อื่น คือ ประกาศและคำสั่ง สื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับรองลงมาตามลำดับ คือ ข่าวฝ่ายการพนักงาน ป้ายประกาศ วารสาร รักคุณเท่าฟ้า Cargo Service Bulletin และสื่อสิ่งพิมพ์ที่พนักงานได้รับน้อยที่สุด คือ TG Update

เมื่อดูภาพรวมของพฤติกรรมในการเปิดรับสารของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพนักงานอ่านประกาศและคำสั่งของบริษัทบ่อยที่สุด และได้รับสื่อนี้บ่อยที่สุดด้วย ส่วนข่าวสารที่พนักงานอ่านบ่อยที่สุด คือ ข่าวสารเพื่อการทำงาน และเมื่อดูชนิดของสื่อและประเภทของข่าวสารที่พนักงานอ่านบ่อยเป็นลำดับรองลงมา พบว่า เป็นสื่อที่เสนอข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงาน ซึ่ง ได้แก่ ประกาศฝ่ายการพนักงาน ซึ่งลักษณะของพฤติกรรมการรับสื่อของพนักงานสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์ (Utilitarian Theories) ซึ่งทฤษฎีนี้เสนอว่า บุคคลพยายามแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์หรือความชำนาญใหม่ๆ เพื่อที่นำไปใช้ในการดำเนินชีวิต เพราะ บุคคลมองว่าชีวิตเต็มไปด้วยสิ่งทำทนายและเอาชนะได้ถ้ามีความรู้ความชำนาญ ดังนั้น จึงต้องพยายามหาความรู้เพื่อจะเอาชนะสิ่งที่ทำทนายต่าง ๆ นั้นเอง และบุคคลจะให้ความสนใจข้อมูลจากการสื่อสารเนื่องจากเห็นว่า การสื่อสารเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิต (McGuire อ้างถึงใน Blumer and Katz, 1974 : 181-182) เมื่อนำทฤษฎีดังกล่าวมาอธิบายพฤติกรรมของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จะอธิบายได้ดังนี้ การที่พนักงานอ่านข่าวสารเพื่อการทำงานบ่อยที่สุด เพราะพนักงานมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน เมื่อได้รับทราบข้อมูลจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้ที่พนักงานจะอ่าน

ข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ บ่อยมากเช่นกัน เพราะ พนักงานจะได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรงนั่นเอง

ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับความเห็นของ Bailey (อ้างถึงใน Lesly, 1983 : 188) ที่ได้กล่าวถึงแล้วในบทที่ 2 หน้า 19 คือ ข่าวสารที่พนักงานต้องการทราบเป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวของพนักงาน (ในการวิจัยนี้ คือ เรื่องสวัสดิการและสิทธิประโยชน์) และงานของพนักงาน

เป็นที่น่าสังเกตว่าพนักงานเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน และอ่านข่าวสารที่มีนำเสนอในสื่อสิ่งพิมพ์ในระดับปานกลางเท่านั้น เมื่อดูปริมาณของสื่อสิ่งพิมพ์ภายในที่ได้รับพบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สาเหตุน่าจะเป็นเพราะ การจัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์ภายในของบริษัทนั้นยังกระจายไปไม่ถึง พนักงานได้รับเป็นจำนวนน้อย ประกอบกับข่าวสารที่นำเสนอในสื่อสิ่งพิมพ์ดังกล่าวไม่ตรงกับความต้องการของพนักงาน จึงส่งผลให้พนักงานอ่านสื่อเหล่านี้ ในระดับปานกลางเท่านั้น หรืออาจเป็นไปได้ว่าพนักงานสามารถแสวงหาข่าวสารที่ต้องการจากแหล่งอื่นๆ ได้ ทำให้พนักงานไม่สนใจในสื่อสิ่งพิมพ์ภายในเหล่านี้เท่าที่ควร

5.1.3 ความพึงพอใจในการสื่อสาร

พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสาร ดังนี้

ก. ระดับความสนใจในเนื้อหาสาร

พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะให้ความสนใจเนื้อหาสารในระดับปานกลาง และเนื้อหาของสารที่พนักงานให้ความสนใจมากที่สุด คือ ข่าวสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รองลงมา ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน ข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ ข่าวแผนการดำเนินงานในอนาคต และ ข่าวเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในงาน ส่วนข่าวสารที่พนักงานให้ความสนใจน้อยที่สุด คือ ข่าวเกี่ยวกับคู่แข่ง รองลงมา ได้แก่ ข่าวสังคมโดยทั่วไปของบริษัทฯ

ข. ความเพียงพอของข่าวสาร

พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าข่าวสารที่ได้รับนั้นมีปริมาณปานกลาง และข่าวสารที่ได้รับมากที่สุด ได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ รองลงมา ได้แก่ ข่าวการ

โยกย้ายพนักงาน ข่าวสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน และ ข่าวเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในงาน ส่วนข่าวสารที่พนักงานได้รับน้อยที่สุด ได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับคู่แข่ง รองลงมาได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับปัญหาที่บริษัทฯ กำลังประสบและแนวทางแก้ไข

ค. ความรวดเร็วของข่าวสาร

พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความรวดเร็วของข่าวสารที่ได้รับนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และข่าวสารที่ได้รับรวดเร็วที่สุด ได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ รองลงมา ได้แก่ ข่าวการโยกย้ายพนักงาน ข่าวสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ข่าวเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในงาน และข่าวสังคมโดยทั่วไปของบริษัทฯ ส่วนข่าวสารที่พนักงานได้รับช้าที่สุด ได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับธุรกิจการบิน รองลงมาได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับคู่แข่ง และ ข่าวเกี่ยวกับปัญหาที่บริษัทฯ กำลังประสบและแนวทางแก้ไข

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของระดับความสนใจในข่าวสารมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอและความรวดเร็วของข่าวสารที่ได้รับ โดยเรียงลำดับตามระดับความสนใจในข่าวสาร (ตารางที่ 5.1) จะพบว่า ข่าวสารที่พนักงานให้ความสนใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข่าวสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ข่าวเกี่ยวกับการทำงาน และข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ ซึ่งตรงกับผลการวิเคราะห์ความต้องการในการสื่อสารของพนักงานที่ Woolcott และ Unwin (1985 : 250) ได้ทำการศึกษาไว้ และจากการศึกษา Woolcott และ Unwin พบว่าพนักงานมีความต้องการข่าวสารในหลายระดับ และข่าวสารพื้นฐานที่พนักงาน ต้องการ ได้แก่

1. ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยตรงที่ช่วยให้เขาสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้
2. ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานและหน่วยงานของเขา
3. ข่าวสารเบื้องต้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อาทิเช่น กฎระเบียบในเรื่องความปลอดภัย
4. ข่าวสารเกี่ยวกับผลประโยชน์ส่วนบุคคล เช่น สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ ต่างๆ

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความสนใจในเนื้อหาสาระ กับความเพียงพอของ ข่าวสารและความรวดเร็วของข่าวสารที่ได้รับ

ประเภทของข่าวสาร	ความสนใจในเนื้อหาสาระ		ความเพียงพอของสาร		ความรวดเร็วของสาร	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1 ข่าวสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	3.32	0.81	2.44	0.97	2.07	1.00
2 ข่าวเกี่ยวกับการทำงาน	3.28	0.85	2.32	0.97	2.05	0.93
3 ข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ	3.18	0.89	2.65	0.95	2.35	0.95
4 ข่าวแผนการดำเนินงานในอนาคต	2.81	1.01	1.71	0.97	1.60	0.94
5 ข่าวเกี่ยวกับปัญหาที่บริษัทกำลัง ประสบและแนวทางแก้ไข	2.81	1.00	1.71	1.02	1.56	0.99
6 ข่าวเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในงาน	2.79	1.05	2.12	0.99	1.90	0.98
7 ข่าวการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน	2.75	1.00	1.89	0.98	1.76	0.88
8 ข่าวฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์	2.69	0.99	1.99	0.98	1.86	0.88
9 ข่าวการโยกย้ายพนักงาน	2.62	1.05	2.40	1.00	2.12	0.98
10 ข่าวเกี่ยวกับธุรกิจการบิน	2.43	1.00	1.63	0.92	1.55	0.99
11 ข่าวเกี่ยวกับคู่แข่ง	2.34	1.03	1.37	0.96	1.44	0.91
12 ข่าวเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น	2.24	0.85	1.63	0.87	1.64	0.92
13 ข่าวสังคมโดยทั่วไปของบริษัทฯ	2.10	0.88	2.06	0.91	1.98	0.94

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.00 - 3.60 = มากที่สุด 3.59 - 2.60 = มาก 2.59 - 1.60 = ปานกลาง 1.59 - 0.60 = น้อย 0.01 - 0.59 = น้อยที่สุด

Sigband และ Bell (1989 : 26) ได้วิเคราะห์ความต้องการข่าวสารของพนักงานไว้เช่นกัน โดยจัดกลุ่มข่าวสารที่พนักงานต้องการทราบเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ ข่าวสาร 4 ประเภทที่กล่าวมาแล้ว กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับองค์การ โดยสนใจเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวเขา และข่าวสารที่นำเสนอเรื่องเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อม ภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งพบว่าข่าวสารที่พนักงานให้ความสนใจรองลงมาตั้งแต่ลำดับ 4 ถึง ลำดับ 7 คือ ข่าวแผนการดำเนินงานในอนาคต ข่าวเกี่ยวกับปัญหาของบริษัทฯ ข่าวเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในงาน และข่าวการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จะเห็นว่าการที่พนักงานให้ความสนใจข่าวสารเหล่านี้ เพราะ เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวพนักงานนั่นเอง

แต่เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสนใจในข่าวสารกับความเพียงพอของข่าวสารที่ได้รับ พบว่าความสนใจในข่าวสารของพนักงานมีมากกว่าความเพียงพอของข่าวสารที่ได้รับ ข่าวสารพื้นฐานที่พนักงานให้ความสนใจนั้น พนักงานมีความสนใจมาก แต่ข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่พนักงานมีความสนใจมาก แต่ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในของบริษัทฯอยู่ในระดับน้อย สิ่งนี้อาจเป็นสาเหตุของการที่พนักงานมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ภายในของบริษัทฯในระดับปานกลางเท่านั้น เพราะสื่อสิ่งพิมพ์เหล่านี้ ไม่ได้นำเสนอข่าวสารที่พนักงาน สนใจมากพอนั่นเอง ดูเหมือนว่าผู้บริหารขององค์การได้ละเลยความต้องการของพนักงานในการที่จะทราบข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ จึงอาจส่งผลให้พลาดโอกาสที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน (Sigband และ Bell, 1989 : 26)

เมื่อดูความรวดเร็วของข่าวสารที่พนักงานได้รับ พบว่าข่าวสารที่พนักงานได้รับจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในนั้น ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ถึงแม้ว่าโดยเฉลี่ยความรวดเร็วของข่าวสารพื้นฐานที่พนักงานได้รับจะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความรวดเร็วของข่าวสารที่เกี่ยวกับองค์การที่พนักงานได้รับจะอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เรื่องความรวดเร็วในการส่งข่าวสารนี้ Bergin (1981 : 6) ได้ให้ความเห็นว่า ข่าวสารที่ไม่ทันต่อเหตุการณ์จะกลายเป็นข่าวสารที่ไร้ประโยชน์ เพราะฉะนั้น เมื่อข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในของบริษัทฯ มาถึงพนักงานล่าช้า และพนักงานได้รับข่าวสารจากแหล่งอื่นแล้ว ทำให้ข่าว

สารเหล่านั้นไว้ประโยชน์ในความเห็นของพนักงาน ดังนั้นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นคือพนักงานไม่อ่านข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในของบริษัทฯมากเท่าที่ควร

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้มี 3 ข้อ คือ

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน

จากผลการวิจัย พบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ และสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และประเภทของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับข่าวสารภายใน

ความสัมพันธ์ของระดับตำแหน่งกับพฤติกรรมการรับข่าวสารภายใน จะสอดคล้องกับความเห็นของยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2534 : 72) ที่ว่า ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับข่าวสาร โดยบุคคลที่มีตำแหน่งสูงจะรับข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าบุคคล ที่มีตำแหน่งต่ำ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ก็พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งสูงจะเปิดรับข่าวสารบ่อยครั้งกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำ (ตารางที่ 9 ภาคผนวก ก.)

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยบางส่วนของ สมศรี สานติเกษม (2529 : 72) ที่พบว่า แต่ปัจจัยด้านอายุ และระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และจากการศึกษาของ Wito (อ้างถึงใน Goldhaber และคณะ, 1978 :

82) พบว่าปัจจัยทางด้านประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมโดยทั่วไป ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านการสื่อสาร แม้ว่าจะพบว่าปัจจัยด้านประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมแต่ละตัว เช่น อายุ ระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านการสื่อสาร ที่เป็นเช่นนี้ เพราะ ปัจจัยด้านประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมแต่ละตัวจะมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับปัจจัยด้านประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมตัวอื่นๆ ดังนั้นจึงไม่สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านการสื่อสาร

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการรับข่าวสารภายในมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

จากการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการรับข่าวสารภายในมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Katz Gurevitch และ Haas (อ้างถึงใน Tan, 1986 : 237) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อและความพึงพอใจของชาวอิสราเอล จำนวน 1500 คน ซึ่งผลปรากฏว่า บุคคลจะใช้สื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาร

จากผลการทดสอบดังกล่าวจึงสามารถสรุปได้ว่าลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมด้านระดับตำแหน่งเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน แต่ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร ส่วนพฤติกรรมการรับสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการรับสื่อสิ่งพิมพ์ภายในของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ คือ ความล่าช้าของข่าวสาร จากตารางที่ 29 ของภาคผนวก ก. พบว่า พนักงานระดับสูงส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความรวดเร็วของข่าวสารที่ได้รับนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานระดับล่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ข่าวสารที่ได้รับ

นั้นค่อนข้างช้า แสดงว่าเมื่อสื่อสิ่งพิมพ์ภายในจากสำนักงานใหญ่ มาถึงพนักงานระดับสูงของฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์นั้นจะใช้เวลานานพอสมควร และมาเสียเวลาเพิ่มในการกระจายสิ่งพิมพ์จากพนักงานระดับสูงไปยังพนักงานระดับล่างอีก ทำให้ข่าวสารมาถึงพนักงานระดับล่างช้าเกินไป ความล่าช้านี้เกิดจากโครงสร้างขององค์กรที่มีหน่วยงานกระจายอยู่คนละแห่ง ซึ่งอาจแก้ไขได้โดยจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่แจกจ่ายสื่อสิ่งพิมพ์ภายในเพิ่มขึ้น และภายในฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์เองควรเปลี่ยนแปลงวิธีการแจกจ่ายสื่อสิ่งพิมพ์เสียใหม่ เพราะสิ่งพิมพ์ที่ผลิตจากสำนักงานใหญ่นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทฯ ให้พนักงานทุกคนได้รับทราบอยู่แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องผ่านการกลั่นกรองจากพนักงานระดับบน ดังนั้นจึงสามารถแจกจ่ายให้พนักงานทุกระดับได้เลย จะเป็นการลดเวลาในการกระจายสิ่งพิมพ์ลงได้ส่วนหนึ่ง

2. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่ง คือ สิ่งพิมพ์ไม่ถึงผู้รับ อาจเป็นเพราะสิ่งพิมพ์ภายในมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งแก้ไขได้โดยแจ้งความต้องการเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานที่ทำการผลิตสิ่งพิมพ์ แต่ถ้าสาเหตุเกิดจาก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ทำให้การแจกจ่ายสิ่งพิมพ์ทำได้ ไม่สะดวก ควรพิจารณาให้แต่ละหน่วยงานจัดสถานที่ส่วนกลางขึ้น เพื่อให้สะดวกแก่พนักงานในการที่จะแวะมาอ่านสื่อสิ่งพิมพ์ หรืออาจมีการติดตั้งป้ายประกาศเพิ่ม เพื่อที่จะได้ติดสิ่งพิมพ์ที่มีลักษณะเป็นใบประกาศหรือเป็นเอกสารหน้าเดียว อาทิเช่น ประกาศและคำสั่ง TG Update เป็นต้น สาเหตุอีกประการที่เกิดขึ้นได้ คือ การที่พนักงานระดับหัวหน้างานเก็บสิ่งพิมพ์ภายในไว้ ไม่แจกจ่ายให้พนักงานภายใต้การบังคับบัญชาทราบ อาจเป็นเพราะความเฉลอเรอ หรือไม่เห็นความสำคัญของข่าวสาร หรือเป็นการจงใจจะปิดบังข่าวสาร เช่น ใบประกาศรับสมัครพนักงานของหน่วยงานอื่นๆ ในกรณีนี้ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารของฝ่ายฯ ที่จะกำชับพนักงานระดับหัวหน้างานให้เห็นถึงความสำคัญของสิ่งพิมพ์ภายในของบริษัทฯ และให้เห็นถึงความสำคัญในการที่พนักงานระดับล่างจะได้รับทราบข่าวสารจากบริษัทฯ

3. อุปสรรคสำคัญอีกประการ คือ เนื้อหาของข่าวสารที่นำเสนอในสิ่งพิมพ์ภายใน ได้แก่ วารสารรักคุณเท่าฟ้า TG Update ไม่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เนื่องจากพนักงานของฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ กว่าครึ่งเป็นพนักงานระดับล่างที่มีระดับการศึกษาไม่สูง ดังนั้นความต้องการในข่าวสารย่อมแตกต่างจาก

พนักงานฝ่ายอื่นซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสิ่งพิมพ์ดังกล่าวไม่มีการนำเสนอข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ ฝ่ายสินค้าและไปรษณียภัณฑ์เลย จึงเป็นไปได้ที่พนักงาน จะไม่ให้ความสนใจ แนวทางแก้ไข คือ ฝ่ายสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ควรจัดทำสิ่งพิมพ์ ภายในของตนเองขึ้นเพื่อแจกจ่ายให้แก่พนักงาน เพราะจะมีความเข้าใจในพื้นฐานและ ความสนใจของพนักงานมากกว่า สิ่งพิมพ์ที่จัดทำขึ้นจึงอาจจะตอบสนองความต้องการ ของพนักงานได้ และผู้บริหารของฝ่ายฯควรใช้สิ่งพิมพ์ที่จัดทำขึ้นใหม่นี้ เป็นหลักในการ สื่อสารกับพนักงาน ควบคู่ไปกับสิ่งพิมพ์ที่บริษัทจัดทำทั้งนี้เพื่อให้พนักงาน ได้รับทราบ ข่าวสารจากบริษัทด้วย การจัดทำสิ่งพิมพ์ภายในของตนเองนั้น หลายหน่วยงานใน บริษัทฯได้จัดทำแล้ว เช่น ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น ฝ่ายสารสนเทศ เป็นต้น

สำหรับ Cargo Service Bulletin ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ที่ฝ่ายฯได้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ คำสั่ง หรือ ข่าวสารอันเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร สาเหตุอาจเกิดเพราะ สิ่งพิมพ์นี้จัดทำเป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นพนักงานระดับล่างที่มีการ ศึกษาต่ำจึงหลีกเลี่ยงที่จะอ่านสื่อดังกล่าว แต่จะรับข่าวสารที่นำเสนอในสิ่งพิมพ์นี้ จาก การบอกเล่าของหัวหน้างานอีกทอดหนึ่ง วิธีการแก้ไขอาจทำได้โดยจัดทำสิ่งพิมพ์เป็น ภาษาไทยควบคู่ไปกับภาษาอังกฤษ สำหรับข่าวฝ่ายการพนักงานและประกาศ คำสั่ง ของบริษัทนั้นไม่พบปัญหาแต่อย่างใด

4. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ภายในเพิ่มเติมจากการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การ จัดประชุมกลุ่มย่อยภายในหน่วยงานเพื่อถ่ายทอดข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ฝ่ายฯ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสซักถามข้อสงสัยได้ ก่อนที่จะจัด ประชุมกลุ่มย่อย ควรจัดการประชุมพนักงานระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นก่อนพร้อมทั้งแจก เอกสารประกอบ จะทำให้ผู้ที่จะไปถ่ายทอดข่าวสารให้พนักงานระดับล่างทราบนั้นเกิด ความเข้าใจตรงกัน จะได้ไม่เกิดการบิดเบือนหรือการสับสนของข่าวสารขึ้น

5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดในเรื่องการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากพนักงาน ของฝ่ายสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่ต่างๆกัน การแจกแบบสอบถามจึงต้องอาศัยผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานทำการแจกแบบสอบถามให้พนักงาน ดังนั้นจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับตำแหน่ง จึงไม่เป็นไปตามจำนวน

ที่กำหนดไว้ใน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ไม่ได้จำนวนที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของพนักงานแต่ละตำแหน่งมาตอบแบบสอบถาม

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรทำการวิเคราะห์เนื้อหาของสิ่งพิมพ์ภายในของบริษัท ได้แก่ วารสาร รักคุณเท่าฟ้า TG Update เพื่อศึกษาว่าพนักงานมีความสนใจและไม่สนใจเนื้อหาประเภทใด จะได้ทำการปรับปรุงเนื้อหาที่นำเสนอในสิ่งพิมพ์สองประเภทนี้ได้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่คาดหวังไว้ของพนักงานในเรื่องข่าวสารและช่องทางการสื่อสารภายในบริษัทฯ กับความพึงพอใจในข่าวสารและช่องทางการสื่อสารที่พนักงานได้รับ เพื่อศึกษาว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในบริษัทฯหรือไม่ และอย่างไร จะได้ทำการปรับปรุงทั้งเนื้อหาและช่องทางการสื่อสารกับพนักงานได้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น ช่อมบำรุง เพื่อศึกษาว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเปิดรับสารและความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นอย่างไร แตกต่างกันและคล้ายคลึงกันหรือไม่ ในแง่ใด ทั้งนี้จะได้ปรับปรุงการสื่อสารภายในบริษัทฯ ได้เหมาะสมขึ้น

4. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อที่จะได้ทราบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

5. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารกับระยะทางและทิศทางในการสื่อสาร เพื่อตรวจสอบว่า ระยะทางในการสื่อสารและทิศทางในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารหรือไม่ ในลักษณะใด

6. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในเรื่อง ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ ความเพียงพอของ ข่าวสาร และความรวดเร็วในการสื่อสาร เพื่อที่จะได้ทราบว่าพนักงาน

มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรหรือไม่ ในลักษณะใด จะได้ปรับปรุง
ปัจจัยในการสื่อสารเหล่านี้ เพื่อให้พนักงานมีความพอใจ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย