สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

พัชรินทร์ สุรภาพ

สส.9000 การค้นคว้าอิสระ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารประยุกต์
คณะภาษาและการสื่อสาร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เกี่ยวกับสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เมื่อจำแนกตาม ระดับการปฏิบัติหน้าที่ สังกัดหน่วยงาน และประสบการณ์การทำงานในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 336 คน สุ่มตัวอย่างในแต่ละสังกัด โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และมีค่าความเชื่อมั่น 0.922 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.1 สภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าสภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะกระบวนการสื่อสารภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านทิศทางการสื่อสารในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีทิศทางการสื่อสาร 3 ประเภท คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน ด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ด้านลักษณะการสื่อสารในองค์การ ด้านกลยุทธ์การสื่อสารภายในโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน และทำการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ ทั้งการประชุม การสั่งการ การออกระเบียบ คำสั่ง เป็นต้น อีกทั้งผู้บังคับบัญชาตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับ (feedback) ผลการทำงานเป็นอย่างไร นอกจากนั้นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน สายงาน ฝ่าย ส่วน ที่มีประสิทธิภาพมาก การสื่อสารภายในผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ อาทิ เสียงตามสาย วารสารไปรษณีย์ไทย บอร์ดประชาสัมพันธ์ ซึ่งทำให้การสื่อสารภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีประสิทธิภาพมากเช่นกัน

1.2 ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายสื่อสารการตลาด ด้านเนื้อหาข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสารมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ด้าน

ผู้รับสาร มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาการสื่อสารภายในเกี่ยวกับข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาระดับปานกลาง เนื่องจากข่าวสารของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดมีจำนวนข่าวสารที่มากมาย ทำให้การใช้ช่องทางสื่อต่างๆ มีหลากหลายช่องทาง จึงเป็นผลให้ข่าวสรกระจายหลายสื่อหลายช่องทาง ทำให้การสื่อสารมีทั้งรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และอาจตกหล่นล่าช้า ทำให้เกิดปัญหาระหว่างการสื่อสารของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานและระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

2. การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

2.1 กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการสื่อสารภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์ คือ สื่อสารในระดับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง ล้วนแล้วแต่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เป็นผู้รับสาร และเนื้อสารก็คือตัวเดียวกัน

2.2 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันต้องปฏิบัติงานภายในและนอกสถานที่ อีกทั้งแต่ละหน่วยงานมีจำนวนบุคลากรมากและมีปริมาณแตกต่างกันแต่ละหน่วงานการเข้าถึงของข่าวสารจึงไม่สะดวก

2.3 กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2.4 กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านการใช้ช่องทางการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากมีสายงานการบังคับบัญชาหลายสายงานทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า รู้เฉพาะกลุ่ม การสื่อสารขาดรูปแบบที่น่าสนใจไม่เห็นความสำคัญของข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอ ล้าสมัย

2.5 กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเนื้อหาข่าวสาร และด้านการใช้ช่องทางการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

Title of Thesis	The Study of Organizational Communication: The Quantitative Case Research of Thailand Post.
Author	Patcharin Surapaph
Degree	Master Degree (Applied Communication)
Year	2011

The purposes of this study were to study the conditions and problems of Organizational Communication in Thailand Post, and to compare the opinion about Organizational Communication's conditions and problems of managements, employees, and contactors in Thailand Post Co.,LTD which were classified by their positions, business lines, and worked experiences.

This survey research was collected from the samples 336 persons from 7 business lines which represented the target population 2,090 employees in the head office of Thailand Post. The researcher collected the data through questionnaire surveys with 0.922 of reliability. For research analysis, the researcher used percentages, means, and standard deviations by using T-test Statistic, ANOVA, and Scheffe's Test.

From this study, the organizational communication's directions of Thailand Post were downward, upward, horizontal, and cross-channel direction. The messages were transferred via the different channels; such as voice broadcasts, journals, or information boards. Management teams were the key persons who set the organizational policies for operation by using the formal channel; such as meeting, brain storming, or ordering. They checked the employees' performances for feedback. For the organizational communication problems, the participants selected the normal level of problems for the operations of Organizational Communication department, the contents of the message, and the communication channels, while they selected the low level of problem for the receivers.

In this study, researcher compared the conditions of the organizational communication in Thailand Post with the demographic of the participants (positions, business lines, and worked experiences) which found that the conditions of organizational communication didn't relate with positions and worked experiences, but it had a relation with business lines. For the organizational communication problems, the researcher found that the communication problems didn't relate with the different positions of the participants, but it had a relation with business lines and worked experiences.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความเอาใจใส่ และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.จุฑาพรรธ์ ผดุงชีวิต ที่ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยทุกท่าน ได้แก่ นายวิบูลย์ เสรีชัยพร น.ส.อรณิช อุดมวัฒนกุล น.ส.จิราพร พูลสวัสดิ์ นาวาอากาศเอก ดร. สมจิตร แก้วนาค และนาวาอากาศหญิง ปนัดดา วิชยาภัย อีกทั้งบุคลากรส่วนสื่อสารองค์กร ฝ่ายสื่อสารการตลาดที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ บุคลากร ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ได้ทดลองใช้ (try out) แบบสอบถาม ตลอดจนผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของทุกส่วนงาน ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คุณค่าและประโยชน์ อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่ บิดา - มารดา ตลอดจนครู - อาจารย์ ทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านแห่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ได้ถ่ายทอดและสร้างความรู้ให้แก่ผู้เขียน และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของคณะภาษาและการสื่อสาร สาขาสื่อสารการประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องในการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่รักทุกคนของผู้เขียน สำหรับกำลังใจและความช่วยเหลือที่มีให้มาโดยตลอด

พัชรินทร์ สุรภาพ

ตุลาคม 2554

สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อ	(1)
	ABSTRACT	(2)
	กิตติกรรมประกาศ	(4)
	สารบัญ	(6)
	สารบัญตาราง	(7)
	สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
	1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
	1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2	กรอบแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม	7
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร	7
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร	23
	2.3 ปัญหาการสื่อสารในองค์กร	29
	2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
	2.5 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	42
บทที่ 3	กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัย	48
	3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
	3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	49
	3.3 สมมติฐานการวิจัย	49
	3.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ	49
	3.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
	3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	53
	3.7 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	55
	3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
	3.9 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	56

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	84
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	84
5.2 สมมติฐานในการวิจัย	84
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย	84
5.4 สรุปผลการวิจัย	85
5.5 อภิปรายผล	87
5.6 ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก.	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.	94
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม	98