

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อข่าวสาร
ภายในองค์กรขนาดใหญ่ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสารของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์
จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อในองค์กรและ
ความพึงพอใจในสื่อที่ได้รับ รวมทั้งการนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยได้ส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำนวน 500 คน และได้รับแบบสอบถามกลับมา 274 คนคิดเป็นร้อยละ 75 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว oneway ANOVA และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำนวน 274 คน โดยเพศชายมีจำนวนมากกว่าเพศหญิง คือเป็นชายร้อยละ 83.9 หญิงร้อยละ 16.1 ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ดังนั้นจึงมีพนักงานชายมากกว่าหญิง และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19-30 ปี และยังเป็นโสด ส่วนการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปวช/ปวส. มากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาและปฏิบัติการจำนวนใกล้เคียงกัน ในด้านอายุงานผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานอยู่ระหว่าง 2 - 5 ปี และปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ บางชื่อมากที่สุด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การเปิดรับสื่อภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับสื่อทุกชนิด โดยสื่อที่มีการรับบ่งชี้มากที่สุดได้แก่สื่อประเภทประกาศ คือร้อยละ 23.1 รองลงมาคือคำสั่งร้อยละ 15.1 ผู้บังคับบัญชาร้อยละ 12.7 หนังสือเวียนร้อยละ 12.7 เพื่อนร่วมงานร้อยละ 10.8 การประชุมร้อยละ 9.8 วารสารคหสัมพันธ์ร้อยละ 7.8 เสียงตามสายร้อยละ 6.7 ข่าวลือร้อยละ 4.9 ข่าวประชาสัมพันธ์ภายในร้อยละ 3.4 ไปสเตอร์ร้อยละ 3 จดหมายจากบริษัทร้อยละ 2.6 ป้ายไฟวิ่งร้อยละ 2.3 ป้ายผ้าร้อยละ 1.9 และแผ่นปลิวน้อยที่สุดคือร้อยละ 1.1

ส่วนประเภทของข่าวสารต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจมากที่สุด คือ เรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ร้อยละ 39.6 รองลงมาคือแนวนโยบายของบริษัทร้อยละ 27.7 คำสั่ง/กฎ/ระเบียบร้อยละ 21.9 ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ร้อยละ 21.0 กิจกรรมสำหรับพนักงาน ร้อยละ 18.8 การลงทุนใหม่ ๆ ร้อยละ 17.6 ความเคลื่อนไหวของพนักงานร้อยละ 14.4 การแต่งตั้งโยกย้ายร้อยละ 11.5 กิจกรรมกลุ่มคุณภาพร้อยละ 11.1 บทความในวารสาร คชสัมพันธ์ร้อยละ 7.7 กิจกรรมสำหรับบุตรพนักงานร้อยละ 7.1 และกิจกรรมภายนอก บริษัทร้อยละ 5.6

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับ

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับจากข่าวสารต่าง ๆ ผ่านสื่อภายในมากที่สุด คือ ทำให้ทันต่อเหตุการณ์/รู้ความเคลื่อนไหวของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมาคือ ทำให้ทราบถึงกฎ/ระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ทำให้สามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้องร้อยละ 24.4 ทำให้ทราบถึงแนวนโยบายในการดำเนินงานของบริษัทร้อยละ 18.6 ได้เพิ่มพูนความรู้ร้อยละ 18.5 สามารถนำไปพูดคุยแลกเปลี่ยน ทักตะกัับผู้อื่นร้อยละ 14 สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 13.7 ทำให้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับพนักงานและครอบครัวและสามารถเข้าร่วมได้ร้อยละ 13.4 เป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ร้อยละ 9.3 และได้รับความบันเทิงร้อยละ 6.9

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสื่อวารสาร คชสัมพันธ์มากที่สุดคือร้อยละ 18.5 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาร้อยละ 13.6 เสียงตามสาย ร้อยละ 13.4 การประชุมร้อยละ 12.5 คำสั่งร้อยละ 11.6 หนังสือเวียนร้อยละ 11.3

จดหมายและข่าวภายในได้รับความพอใจเท่ากันคือร้อยละ 9.2 เพื่อนร่วมงานร้อยละ 8.4 ไปสเตอร์ร้อยละ 6.1 ป้ายไฟวิ่งร้อยละ 4.8 แผ่นปลิวร้อยละ 4.4 ป้ายผ้าร้อยละ 4.2 และข่าวลือร้อยละ 2.0

สำหรับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการรับข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ทำให้ได้รับความรู้และทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบริษัทมากที่สุดคือร้อยละ 21.5 เท่ากัน รองลงมาคือทำให้เกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทร้อยละ 14.8 พอใจในความรวดเร็วทำให้ทันต่อเหตุการณ์ร้อยละ 12.5 พอใจในเสรีภาพในการแสดงออก การมีส่วนร่วมหรือเสนอแนะร้อยละ 9.9 พอใจที่ได้รับข่าวสารเพียงพอร้อยละ 8.0 และพอใจในวิธีการเผยแพร่ข่าวสารร้อยละ 5.0

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานในบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันมีการรับข่าวสารแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1.1 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีเพศต่างกัน มีการรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีอายุต่างกัน มีการรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ประเภทของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่ต่างกันมีการรับข่าวสารบางประเภทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสื่อที่เปิดรับต่างกัน คือ ประกาศ จดหมายจากบริษัท หนังสือเวียน เสียงตามสาย วารสารประชาสัมพันธ์ ข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน แผ่นปลิว และการประชุม

1.5 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานในบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อต่างกัน

2.1 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีเพศต่างกันมีการนำข่าวสารที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีอายุต่างกันมีการนำข่าวสารที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีการศึกษาต่างกันมีการนำข่าวสารที่ได้รับมาใช้ประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ที่จบปริญญาตรีกับผู้จบ ปวช./ปวส. มีค่าเฉลี่ยการใช้ประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ประเภทของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่ต่างกันมีการนำข่าวสารที่ได้รับมาใช้ประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีอายุงานต่างกันมีการนำข่าวสารที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.6 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในสื่อที่ได้รับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.7 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในสื่อที่ได้รับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.8 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในสื่อที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีกับผู้ที่จบ ปวช./ปวส. มีความพึงพอใจในสื่อที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.9 ประเภทของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่ต่างกันมีความพึงพอใจในสื่อที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสื่อที่มีความพึงพอใจต่างกันคือ ประกาศ คำสั่ง ข่าวภายใน วารสารคชสัมพันธ์ และเสียงตามสาย

2.10 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในสื่อที่ได้รับ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.11 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่างๆที่ได้รับจากการเปิดรับสื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.12 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการเปิดรับสื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.13 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการเปิดรับสื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.14 ประเภทของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการเปิดรับสื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.15 พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการเปิดรับสื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

จากผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในสื่อและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการใช้ประโยชน์กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ จากการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด กล่าวคือผู้ที่มีการนำไปใช้ประโยชน์มากก็ย่อมมีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ จากการเปิดรับสื่อมาก นอกจากนี้ผู้ที่พอใจด้านต่าง ๆ จากการเปิดรับสื่อก็จะมี ความพึงพอใจในสื่อด้วย และเมื่อมีความพึงพอใจในสื่อก็จะมี การเปิดรับมากเช่นกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยมีการรับข่าวสารผ่านสื่อประกาศมากที่สุด โดยสื่อที่รับมากเป็นอันดับรองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชา คำสั่งวารสารคชสัมพันธ์ เพื่อนร่วมงาน การประชุม หนังสือเวียน ข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน

ไปสเตอร์ เสียงตามสาย ข่าวลือ จดหมายจากบริษัท ป้ายผ้า แผ่นปลิว และป้ายไฟวิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากประกาศเป็นสื่อที่เป็นทางการและมีความถี่ในการส่งถึงพนักงานมากกว่าสื่ออื่น ๆ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือแนวนโยบายของบริษัทที่ต้องการแจ้งให้พนักงานทราบและปฏิบัติตาม นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19 - 30 ปี มากที่สุด ซึ่งเป็นช่วงวัยเริ่มต้นของการทำงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร และแนวนโยบายต่าง ๆ ในองค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กร สำหรับสื่อที่มีการเปิดรับรองลงมาคือผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงว่าผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ๆ โดยการพบปะพูดคุย แนะนำการปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็น จากสื่อหรือสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการเปิดรับสื่อของพนักงานเป็นการเปิดรับสื่อทั้งที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ได้แก่ ประกาศ คำสั่ง จดหมายเวียน ข่าวภายในต่างๆ และการสื่อสารแบบสองทาง ได้แก่ สื่อบุคคล ซึ่งก็คือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

ในด้านเนื้อหาของข่าวสารพนักงานได้ให้ความสนใจเรื่องของสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องของแนวนโยบาย ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ คำสั่ง/กฎระเบียบ กิจกรรมสำหรับพนักงาน การลงทุนใหม่ ๆ ของบริษัท ความเคลื่อนไหวของพนักงาน การแต่งตั้งโยกย้าย กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ บทความในวารสารคชสัมพันธ์ กิจกรรมสำหรับบุตรพนักงาน และกิจกรรมภายนอกบริษัท จากการวิจัยพบว่าเรื่องของสวัสดิการของพนักงานเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจมากที่สุดเนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวพนักงานโดยตรง และเป็นเรื่องผลประโยชน์ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ว่าผู้ใดก็มักจะให้ความสนใจมากที่สุดอยู่แล้ว รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับองค์กรซึ่งพนักงานต้องมีความเกี่ยวข้องด้วยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่วนกิจกรรมสำหรับบุตรพนักงานที่ได้รับความสนใจน้อย เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโสดมากกว่าสมรสแล้วและยังอยู่ในวัยทำงานช่วง

ต้น ๆ จึงยังไม่มี ความสนใจในเรื่องดังกล่าว และเรื่องของกิจกรรมภายนอกบริษัทก็เป็นเรื่องไกลตัว จึงไม่ได้รับความสนใจมากเท่ากับด้านอื่น ๆ

แม้ว่าจากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ หลายทฤษฎีชี้ให้เห็นว่าเพศที่ต่างกันมีการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน แต่จากการวิจัยในเรื่องของลักษณะทางประชากรกับการรับข่าวสารผ่านสื่อพบว่าลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันในเรื่องของเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ไม่มีส่วนที่ทำให้การรับข่าวสารของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ขณะเดียวกันประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้การรับข่าวสารแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย เรื่องที่ทำการสื่อสารส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับองค์กร แนวนโยบาย กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนควรรับทราบ ดังนั้นชายและหญิงในฐานะพนักงานในองค์กรจึงไม่มีความแตกต่างกันในการเปิดรับสื่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปีทมาวดี หล่อวิจิตร (2539) ที่พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ชมที่มีต่อรายการสนทนา 45 นาทีปัญหาบ้านเมือง และ สิริพร จิตรักษ์ธรรม (2537) ก็ได้ศึกษาพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับนิตยสาร/วารสารแนวธุรกิจ-เศรษฐกิจไม่แตกต่างกัน

ในด้านของอายุพบว่าพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยที่มีอายุต่างกันมีการรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลดา เกียวกุล (2538) ที่พบว่าประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีการเปิดชมข่าวโทรทัศน์ไม่แตกต่างกันเนื่องจากโทรทัศน์เป็นสื่อที่นิยมเปิดรับมากที่สุดในบรรดาสื่อมวลชนทั้งหมดของคนทุกเพศ วัยฐานะ รวมทั้งการศึกษา ส่วนประเภทของพนักงานที่แตกต่างกันมีการรับสื่อที่แตกต่างกันในบางประเภทได้แก่ ประกาศ จดหมายจากบริษัท หนังสือเวียน เสียงตามสาย

คชสัมพันธ์ ข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน แผ่นปลิว และการประชุม ทั้งนี้เนื่องจากพนักงาน บังคับบัญชาจะได้รับสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่บริษัทไม่ได้ส่งตรงถึงพนักงานทุกคน เช่น ประกาศ หนังสือเวียน จดหมายจากบริษัท ฯลฯ ก่อนแล้วจึงแจ้งหรือเวียนให้พนักงาน ปฏิบัติการในบังคับบัญชาได้รับทราบเป็นลำดับต่อไป ดังนั้นจึงทำให้พนักงานบังคับบัญชามีการรับทราบข่าวสารต่าง ๆ สูงกว่าและสะดวกกว่า นอกจากนี้พนักงานบังคับบัญชายังได้รับทราบข่าวสารผ่านการประชุมมากกว่าพนักงานปฏิบัติการ ดังนั้นด้วยความแตกต่างดังกล่าวจึงทำให้พนักงานบังคับบัญชามีพฤติกรรมการรับข่าวสารจากสื่อภายในต่าง ๆ สูงกว่าพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Schramm ที่ว่าผู้รับสารจะให้ความสำคัญในการเลือกรับข่าวสารที่มีการใช้ความพยายามน้อยที่สุด นั่นก็คือสะดวกในการรับมากที่สุดนั่นเอง

และเมื่อมีการรับสารแล้ว ก็จะนำสารที่ได้มาใช้ประโยชน์ต่อไป ซึ่งในด้านการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจกับลักษณะทางประชากร ผลจากการวิจัยพบว่า เพศ อายุ อายุการทำงาน ที่ต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการรับข่าวสารผ่านสื่อไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนประเภทพนักงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานโดยมีการใช้ประโยชน์แตกต่างกันในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ การเพิ่มพูนความรู้ การหันต่อเหตุการณ์ รู้ความเคลื่อนไหวของบริษัท การนำไปพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติกับผู้อื่น การนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงกฎระเบียบและสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง ทำให้ทราบถึงแนวนโยบายของบริษัท ทำให้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับพนักงานและครอบครัวและสามารถเข้าร่วมได้ เป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และได้รับความบันเทิง ซึ่งเป็นไปตามลักษณะทางจิตวิทยาของ McCombs และ Becker (1979) เกี่ยวกับความต้องการในการเลือกรับข่าวสาร 6 ประการ คือต้องการรู้เหตุการณ์ ต้องการ

ช่วยตัดสินใจ ต้องการข้อมูลเพื่อการหาคุศยสนทนา ต้องการมีส่วนร่วม ต้องการการสนับสนุนหรือแรงเสริม และต้องการความบันเทิง

ส่วนสื่อที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ประกาศ คำสั่ง ข่าวภายในวารสารคชสัมพันธ์ และเสียงตามสาย สำหรับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากการเปิดรับสื่อมีความแตกต่างกันในด้านเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ทำให้ได้รับความรู้ ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ความเพียงพอของข่าวสารที่ได้รับ วิธีการเผยแพร่ เสรีภาพในการแสดงออกหรือมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ รวมทั้งทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบริษัท ยกเว้นข่าวสารที่ได้รับทำให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทซึ่งไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานบังคับบัญชาส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ดังนั้นในการนำไปใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่แตกต่างกับพนักงานปฏิบัติการส่วนหนึ่งอาจมาจากตัวแปรในด้านการศึกษา เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความสามารถในการนำไปใช้ประโยชน์และความพึงพอใจได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่า ทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีการรับรู้และสนใจในเนื้อหาสาระ ประกอบกับประเภทของพนักงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถสูงกว่า จึงจำเป็นต้องมีการรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ในเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เป็นผู้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวียดา เกียวกุล (2538) ที่พบว่าประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการนำไปใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์แตกต่างกัน และบุศรินทร์ หนูนภักดี (2534) ได้พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างกัน รวมทั้งแนวคิดของ Schramm (1962) ที่มีการวิจัยพบว่าผู้ที่มีการศึกษาค้นมักจะใช้ประโยชน์จากสื่อต่าง ๆ ในการเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้น และ Robinson (1972) ก็ได้ทำการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อและระดับ

เรื่องของแนวนโยบายและกฎ/ระเบียบต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและความสนใจของพนักงานว่ามีความสนใจและต้องการรับสื่อที่นอกจากจะทำให้ทันต่อเหตุการณ์ได้ เพิ่มพูนความรู้แล้ว ยังต้องการรับสื่อที่เป็นประโยชน์ และมีสาระอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากวารสารคชสัมพันธ์ที่มีทั้งเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์และให้ความรู้ต่อพนักงาน ทำให้ทราบถึงกิจกรรมและเหตุการณ์ รวมทั้งแนวนโยบายของบริษัทแล้ว ยังมีบทความที่เป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงาน และครอบครัวอีกด้วยเพื่อความบันเทิงอีกด้วย ดังนั้นในการสื่อสารใด ๆ ถึงพนักงาน ถ้ามีการใช้สื่อที่ถูกต้องก็จะทำให้ข่าวสารข้อมูลนั้น ๆ สามารถส่งถึงผู้รับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันบางประการ เช่น การศึกษา และประเภทของพนักงานมีผลทำให้การเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจมีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้นในการสื่อสารถึงบุคลากรภายในองค์กรจึงต้องคำนึงถึงลักษณะที่ต่างกัันดังกล่าว เพราะการสื่อสารบางอย่างอาจได้ผลดีในกลุ่มหนึ่ง แต่ขณะเดียวกันก็ไม่ประสบความสำเร็จในอีกกลุ่มหนึ่ง เช่นกลุ่มที่มีการศึกษาหรือประเภทพนักงานต่างกัน

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากพนักงานที่อยู่ในโรงงานของบริษัทมีการทำงานเป็นรอบ ดังนั้นในการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในรอบกลางคืนจึงทำได้ค่อนข้างลำบาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบังคับบัญชา และปฏิบัติการเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาในด้านการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในผู้บริหารระดับสูงขององค์กรด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรทุกประเภท

ความรู้ทางด้านข้อมูลข่าวสารของบุคคล โดยกลุ่มคนที่ระดับการศึกษาต่างกันจะใช้สื่อและมีระดับความรู้ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย

นอกจากนี้ผลจากการวิจัยยังพบว่า พฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ การที่บุคคลมีความต้องการในการเลือกรับสื่อหรือข่าวสารก็เนื่องมาจากความคาดหวังเพื่อแสวงหาความพึงพอใจ และผู้รับสามารถจะเป็นผู้เลือกรับเนื้อหาและข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตนเอง องค์ประกอบทางสังคมต่างก็มีส่วนในการอธิบายการรับ/แสวงหาข่าวสารของคน รวมทั้งการนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ให้เป็นประโยชน์ด้วย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Katz และคณะ ที่ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratification) ที่ว่าการที่บุคคลมีความต้องการจะเลือกรับสื่อหรือข่าวสารนั้นมีสาเหตุมาจากความคาดหวังเพื่อแสวงหาความพึงพอใจ โดยได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในสังคมที่สร้างความต้องการดังกล่าวให้แก่บุคคล ดังนั้นเมื่อนุชนมีความต้องการที่แตกต่างกัน การใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันก็จะแตกต่างกันไป และในที่สุดการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อที่ใช้ก็จะแตกต่างกันไปด้วย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยพบว่าสื่อภายในองค์กรที่พนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย ได้รับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ประกาศ คำสั่ง ผู้บังคับบัญชา และหนังสือเวียน ส่วนสื่อที่ได้รับความพอใจมากที่สุดคือวารสารคชสัมพันธ์ รองลงมาคือประกาศ และผู้บังคับบัญชา โดยเนื้อหาที่ได้รับความสนใจมากที่สุดเป็นเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการ รองลงมาคือ

2. เนื่องจากในขณะที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องสื่อภายในองค์กรนี้ บริษัทกำลังอยู่ในระหว่างการทดลองนำ Internet และ Intranet มาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารในองค์กรแต่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ จึงยังไม่ได้มีการนำมาทำวิจัยด้วย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรนำสื่อนี้มาศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้การวิจัยการสื่อสารภายในองค์กรมีสื่อครบทุกประเภท

3. ควรมีการศึกษารับข่าวสารผ่านสื่อมวลชนของพนักงานในบริษัท ด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลในการรับข่าวสารอย่างครบถ้วน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย