

169811

วราภรณ์ ใช้เทียมวงศ์ : แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์การสื่อสารผ่านสื่อมวลชนและสื่อบุคคลเพื่อให้บริการไปรษณีย์เชิงธุรกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (WAYS TO DEVELOP MASS MEDIA AND PERSONAL MEDIA STRATEGIES FOR PROVIDING BUSINESS POSTAL SERVICE OF THAILAND POST CO., LTD.)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร. กาญจนา แก้วเทพ, 218 หน้า. ISBN. 974-53-1458-7.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ คือ 1. ศึกษายุทธศาสตร์การสื่อสารผ่านสื่อมวลชนและสื่อบุคคลเพื่อให้บริการไปรษณีย์เชิงธุรกิจของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน 2. แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์การสื่อสารที่เหมาะสม และ 3. วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดยุทธศาสตร์การสื่อสาร ทั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เจ้าสื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนในกรุงเทพฯ เกี่ยวกับองค์กร บริการ และการใช้บริการไปรษณีย์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ในปัจจุบันบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใช้ยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการใช้บริการผ่านสื่อมวลชนเป็นหลัก คือมีการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ขององค์กรเพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นในองค์กร/ บริการ ใช้การประชาสัมพันธ์เชิงรุกและโฆษณาเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ สำหรับยุทธศาสตร์การสื่อสารผ่านสื่อบุคคลยังมีการดำเนินงานที่ไม่ค่อยชัดเจน ทั้งนี้ในภาพรวมได้ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจและสร้างกำไรให้องค์กร

2. แนวทางการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ ควรใช้ยุทธศาสตร์การสื่อสารผ่านสื่อมวลชนเพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง โดยพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และมุ่งใช้ยุทธศาสตร์การสื่อสารผ่านสื่อบุคคลอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยต้องปรับทัศนคติ /วัฒนธรรมองค์กร และสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของพนักงาน เพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีคุณภาพ และปรับใช้เป็นยุทธศาสตร์การสื่อสารหลักในอนาคต

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดยุทธศาสตร์การสื่อสาร ประกอบด้วยปัจจัยภายใน ได้แก่ นโยบายองค์กร / ผู้บริหารระดับสูง บริการ บุคลากร งบประมาณ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพการณ์ตลาด และกลุ่มเป้าหมายบริการ

ภาควิชา การสื่อสารมวลชน

สาขาวิชา การสื่อสารมวลชน

ปีการศึกษา 2547

ลายมือชื่อนิสิต วราภรณ์ ใช้เทียมวงศ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

169811

4585237028 : MAJOR : MASS COMMUNICATION

KEYWORDS : MASS MEDIA STRATEGY / PERSONAL MEDIA STRATEGY / BUSINESS POSTAL SERVICE

WARAPHORN CHAITIAMWONG : WAYS TO DEVELOP MASS MEDIA AND PERSONAL MEDIA
STRATEGIES FOR PROVIDING BUSINESS POSTAL SERVICE OF THAILAND POST CO., LTD.

THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. KANJANA KAEWTHEP, Ph.D. 218 pp. ISBN. 974-53-1458-7.

The objectives of the research are :

1. To investigate the mass media strategy and personal media strategy for business postal services of the Thailand Post Co.,Ltd. which currently in use.
2. To define the appropriate ways to develop media strategies for postal services of the Thailand Post Co.,Ltd.
3. To analyze factors that effect to media strategies.

The research methodology includes qualitative method by gathering data and personal interviewing from both managing and operating employees of the Thailand Post Co., Ltd., and quantitative method by surveying selected group of people in bangkok.

The result of research indicated that

1. Currently, Thailand Post Co., Ltd. uses mass media as a main strategy to promote services. These include : creating new image to increase awareness and creditability, using proactive public relations and advertising to promote service. Personal media strategy is still not fully utilized. However, it affects business success and organization profit.

2. The appropriate ways to promote postal services are to continue using mass media strategy by developing and increasing operation effectiveness and focus using more personal media strategy. Organizational culture, attitude and employees' behaviors are still needed to be improved for better services. These can be adjusted and used as main communication strategy in the future.

3. The factors involves media strategies include internal factors such as organization policy, top management, service, employee, budget and external factors such as market circumstance, target customers.

Department Mass Communication

Field of Study Mass Communication

Academic Year 2004

Student's Signature.....*Waraphorn Chaitiamwong*

Advisor's Signature.....*Kanjana Kaewthep*