

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในสำนักงานใหญ่ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรในการศึกษาคือ พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและผ่านการทดสอบความตรงของเนื้อหาจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นชาย โดยอยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป และมีระดับขั้นในการปฏิบัติงานที่ระดับ 4-6

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง มีการสอบถามปรึกษาหารือเมื่อมีปัญหาในเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชา แต่ในเรื่องการร้องทุกข์ในการทำงานอยู่ในระดับน้อย การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปในรูปแบบที่เป็นทางการในเรื่องการสั่งการ การรับมอบหมายงาน ส่วนในการรับข่าวสารข้อมูลจะเป็นในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารภายในบริษัท เมื่อมีการสั่งการและการรับมอบหมายงานจะเป็นในลักษณะที่เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนข้อมูลข่าวสารจะมาจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งจากผู้บังคับบัญชา ช่องทางในการสื่อสารส่วนใหญ่ สื่อสารผ่านทาง หนังสือเวียน การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารและการพูดคุยกับผู้ร่วมงาน ส่วนช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการสื่อสารน้อย คือ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศไม่มีผลทำให้ความคิดเห็นของพนักงานแตกต่างกัน อายุมีผลทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านทิศทางการสื่อสารและด้านช่องทางการสื่อสาร ระดับการศึกษามีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านช่องทางการสื่อสาร สถานภาพในการปฏิบัติงานมีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร อายุงานมีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านทิศทางการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร และระดับขั้นในการปฏิบัติงาน มีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านประเภทของการติดต่อสื่อสาร

ข้อเสนอแนะของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ต้องการให้พัฒนาและมีการจัดอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Thesis title	The Staff's Opinions towards Internal Communication in the Headquarters of Thailand Post Co., Ltd.
The Researcher	Mr. Thuwawit Ritthivajar
Level of Study	Master of Public Administration in Public Administration
Year	2008
Chairman of Thesis Adviser	Assistant Professor Dr. Boontiwa Ngowsirimanee
Thesis Adviser	Associate Professor Dr. Pong Horadal

The objectives of this study were (1) to investigate the opinions of the headquarters staff toward the internal communication and (2) to compare The levels of their opinions, classified by the personal factors.

The population of this study was the Thailand Post staff working in the headquarters. The sample group consisted of 350 staff. The data was collected by using questionnaires which had been designed correspondingly to the research purposes. Then, their validity was tested. All data were statistically analyzed by percentage, means, standard deviation, t-test, and one way ANOVA. The significant difference at the level of 0.05 was observed.

The majority of respondents were males, aged 25-34, holding bachelor degrees, and working at the operation level, having more than 20 years of work experience, performing work at the level between classifications 4 and 6.

The findings indicated that:

The internal communication of the staff Thailand Post followed the two-way communication pattern. The staff communicated at a high level with their superiors when any problems occurred, but they made complaints related to work at a low level. Formal communication was employed when the communication was related to job assignments and acknowledgements, whereas verbal communication channel was through circulars, by telephone, and face-to-face. In contrast, electronic mail was utilized relatively little.

The results of hypothesis testing showed that gender had no influence on the staff's opinions in contrast to age which affected different opinions in respect to communication directions, and communication channels. Moreover, staff with different education levels illustrated different opinions towards communication channels. In addition, staff with different employment statuses had different opinions pertaining to communication language, and communication channels. Furthermore, the lengths of employment period resulted in different opinions in terms of communication direction and communication channels. Besides, staff of different work classifications showed different opinions about the type of communication.

These respondents suggested the information technology training should be provided for the staff.