

การเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

Exposure, Uses and Gratification of Employees toward Internal Radio Program
of CAT Telecom Public Company Limited

ธีราภรณ์ กลิ่นสุคนธ์^{1*} และ วณิชชา ยินดีสิทธิ์²

Thiraporn Glinsukon^{1*} and Wanidcha Yindeesit²

¹รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

²นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

^{1*} Associate Dean of Academic Affair and Research, Faculty of Communication Arts, Rangsit University

² Undergraduate Student in Faculty of Communication Arts, Rangsit University

*Corresponding author, E-mail: thiraporn_glinsukon@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งหมด 342 ชุด โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากการคำนวณด้วยสูตรของ Taot Yamane และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงาน มีอายุการทำงานระหว่าง 7 – 9 ปี และปฏิบัติงานในสังกัดสายงานการตลาดมากที่สุด 2) บุคลากรส่วนใหญ่เคยรับฟังสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยจะรับฟังสื่อเสียงตามสายทุกวัน มีลักษณะการรับฟังสื่อเสียงตามสายโดยรับฟังตั้งแต่ต้นรายการจนจบรายการ เหตุผลที่รับฟังสื่อเสียงตามสาย เพื่อรับทราบนโยบาย ทิศทาง กลยุทธ์และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร และบุคลากรสนใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป็นมาขององค์กร 3) ด้านการใช้ประโยชน์บุคลากรใช้ประโยชน์เกี่ยวกับสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นจากการประกาศผ่านสื่อเสียงตามสายมากที่สุด 4) ด้านความพึงพอใจโดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเผยแพร่ ด้านเนื้อหารายการ และด้านรูปแบบการนำเสนอ พบว่า 1) บุคลากรมีความพึงพอใจในการเผยแพร่ในเรื่องการออกอากาศสดทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในช่วงเวลา 09.00 – 09.45 น. สะดวกต่อการติดตามฟังมากที่สุด 2) ด้านเนื้อหารายการ บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ สามารถดึงดูดความสนใจต่อการเข้าร่วมงานได้เป็นอย่างดีมากที่สุด 3) ด้านรูปแบบการนำเสนอ บุคลากรมีความพึงพอใจการจัดรายการสด ทำให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ต่อข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจมากที่สุด

คำสำคัญ : การเปิดรับ, การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ, สื่อเสียงตามสาย

Abstract

This research aims to study on exposure, Uses and Gratification of Employees toward Internal Radio Program of CAT Telecom Public Company Limited. This research was conducted by using 342 copies of questionnaires and the obtained data calculated by using the computer program. The results showed that:

1. Most personnel were female with the age ranged from 25-35 years. They graduated in Bachelor degree and worked as the employee with 7-9 years of service and held the positions in marketing field.

2. Most personnel had ever listened to public voice media of CTA Telecom Public Company Limited daily and they listened to public voice media from the beginning to the end of the program. They listened to the public voice media because they wanted to know policies, directions, strategies, and direction of the organization's operation. In addition, they were also interested in news and information on organization's policies and goals.

3. Personnel utilized public voice media in moderate level. When considering on details, it was found that they were able to utilize some benefits from public voice media and participate in activities held by the organization via public voice media in the highest level followed by the ability in improving their knowledge and utilizing knowledge gained from listening to public voice media, for example, health care. In addition, they were also able to utilize policies, strategies, operational direction, and news of the organization as the operation guidelines as well as exchange between employees and executives leading to good relationship and understanding on the organization's concept, respectively.

4. In overall, personnel had high level of satisfaction towards public voice media of CAT Telecom Public Company Limited by ordering in descending order started from broadcasting to content and format. It was found that 1) personnel had satisfaction towards daily live broadcasting from Monday to Friday during 09:00 a.m. – 09:45 a.m. that was very convenient for them. 2) they had satisfaction on overall program content, i.e., personnel had satisfaction towards content related to activities that could attract them to participate those activities in the highest level. 3) Presentation format was in moderate level in overall, i.e., personnel had the highest level of satisfaction towards live broadcasting because all news and information were updated.

Keywords: *Exposure, Uses and Gratification, Internal Radio Program*

1. บทนำ

การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรจึงมีความสำคัญและเป็นรากฐานของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรระดับต่าง ๆ ได้แก่ ระดับพนักงานจนถึงระดับผู้บริหาร การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรช่วยให้การดำเนินงานภายในองค์กรง่ายขึ้นเกิดประสิทธิภาพและเกิดการสื่อสารที่ตรงกันเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจ และความรับผิดชอบงานด้านการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น วิดีทัศน์ ภาพนิ่ง ภาพกราฟฟิก จัดรายการเสียงตามสาย เป็นต้น จึงได้ทำการพัฒนา

เทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กรขึ้นเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง รวมถึงนโยบาย และข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้บริหารระดับสูงถูกส่งไปยังพนักงานในสถานที่ต่าง ๆ ในเวลาเดียวกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด กับพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์จึงต้องวางแผนการใช้เทคนิคหรือกลยุทธ์ของการกระจายข่าวสารพร้อม ๆ กันรวมถึง การคัดเลือกสื่อที่สามารถกระจายข่าวสารบนพื้นฐานของระยะเวลาที่ข่าวสารจะสามารถไปถึงผู้รับสารหรือพนักงาน ภายในองค์กรอย่างพร้อมเพรียงกัน ข่าวสารสามารถกระจายไปในเวลาเดียวกันได้ด้วยสื่อเสียงตามสาย ทำให้พนักงาน สามารถรับข่าวสารได้พร้อมกันในเวลาเดียวกัน เนื่องจากมีเวลาออกอากาศที่แน่นอนรวมทั้งรับทราบข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารได้ดำเนินการหรือปฏิบัติมาอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น เป็นการลดความคาดเดาเอง ของข่าวสารต่าง ๆ ที่มีมักจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ไม่สามารถให้ความถูกต้องชัดเจนที่ตรงต่อนโยบายหรือการ บริหารงาน

การจัดรายการเสียงตามสายผลิตรายการ โดย ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และ สื่อสารองค์กร ส่วนบริหารและผลิตสื่อ โดยมีลักษณะการจัดรายการ เป็นช่วง ๆ 3 ช่วงเพื่อเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร ไปยังกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคาร 1, อาคาร 2, อาคาร 5 และ โรงอาหาร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เขตหลักสี่ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับแนวนโยบาย กลยุทธ์ และทิศทางการดำเนินงานของบริษัท ให้พนักงานเกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกันและพร้อมใจกันปฏิบัติตาม เป้าหมายที่วางไว้ 2. เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่องและเกิดความรู้สึกที่ดีและร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 3. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและกระตุ้นให้เกิด ความสามัคคีของบุคลากรภายในองค์กร โดยรูปแบบของรายการเสียงตามสาย มีดังนี้

เวลา 09.00 น. เพลงเปิดรายการ ผู้ดำเนินรายการกล่าวเปิดรายการช่วงที่ 1 จะเผยแพร่แนวนโยบายและเป้าหมาย ขององค์กร วาระการประชุม ข่าวสารความเคลื่อนไหวทางด้านธุรกิจของ กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพลงค้น รายการที่ 1

เวลา 09.20 น. ช่วงที่ 2 นำเสนอข่าวประกาศ ข่าวประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายใน กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรม เพลงค้นรายการที่ 2

เวลา 09.35 น. ช่วงที่ 3 นำเสนอข่าวสารสาระน่ารู้ ेर็ดความรู้ด้านต่าง ๆ ที่น่าสนใจหรือเป็นประเด็นอยู่ ขณะนั้นและบริการต่าง ๆ ของเครือข่าย My by CAT เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงโปร โมชั่นและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ผู้ ดำเนินรายการจบกล่าวจบรายการ เพลงค้นรายการที่ 3

กระจายเสียงผ่านช่องทาง เสียงตามสายที่อาคาร 1, อาคาร 2, อาคาร 5 และ โรงอาหาร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เขตหลักสี่ ตำแหน่งการติดตั้งลำโพงกระจายเสียง ได้แก่ อาคารทรงสี่เหลี่ยมมี 4 ด้าน ภายในอาคารมี 40 จุด ภายนอกอาคารด้านละ 2 จุด มุมตึก มุมละ 1 ตัว ในการควบคุมระดับความดังของเสียงสามารถ เปิด-ปิดลำโพงเป็นกลุ่มได้ กลุ่มละ 3-5 ตัว ซึ่งแต่ละชั้นจะมีแผงควบคุมระดับเสียง จำนวน 8 จุด (จันจิรา ประทุมมา, นักประชาสัมพันธ์ ระดับ 6 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559)

ผู้ทำวิจัยสังเกตเห็นที่จะศึกษาถึงความสำคัญที่จะเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งผลของการศึกษาจะ ทำให้ทราบถึง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เขตหลักสี่ เพื่อนำวิจัยนี้ไปปรับปรุงการใช้สื่อ

ประชาสัมพันธภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตรงกับความต้องการในการเปิดรับข่าวสารของพนักงานภายในองค์กร รวมถึงการปรับปรุงตัวข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนสามารถนำข่าวสารเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการใช้สื่อประชาสัมพันธภาพในองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารของบุคลากร ที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ของบุคลากร ที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

3. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษากับประชากร คือ บุคลากร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เขตหลักสี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 2,357 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), กันยายน 2559) ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามสูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 342 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การเปิดรับของบุคลากร ที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์ของบุคลากร ที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับผู้กับบุคลากร ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร โครงการ จำนวน 34 ชุด ก่อนนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม และใช้ในการเก็บรวบรวมเก็บข้อมูลจริง การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่สามารถได้อินการกระจายเสียง จำนวน 10 ฝ่าย ที่อยู่ในบริเวณอาคารที่มีการติดตั้งลำโพงเสียงตามสาย คือ อาคาร 1, อาคาร 2 และอาคาร 5 ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เขตหลักสี่ ในวันและเวลาทำในเดือนพฤศจิกายน 2559 จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 342 ชุด และนำกลับมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยเป็นเพศหญิงจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 64.04 และเพศชายจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 35.96 มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 51.46 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 93 คิดเป็นร้อยละ 27.19 และอายุระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.82

ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 48.24 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 41.52 และระดับ ปวช./ปวส. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.61 ตามลำดับปฏิบัติงาน ตำแหน่งพนักงาน จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ตำแหน่งลูกจ้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.92 และตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88 ตามลำดับปฏิบัติงานสายงานการตลาดจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47 รองลงมา คือ สายงานธุรกิจโครงข่าย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.03 และสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.41 ตามลำดับและมีอายุการทำงาน 7 – 9 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.77 รองลงมา คือ มีอายุการทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.31 และมีอายุการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนเคยรับฟังสื่อเสียงตามสายของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยรับฟังทุกวัน จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมา คือ รับฟังเป็นบางครั้ง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.53 และรับฟังเมื่อพูดถึงสายงานของตน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.36 ตามลำดับ มีลักษณะการรับฟังสื่อเสียงตามสายโดยรับฟังตั้งแต่ต้นรายการจนจบรายการ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 45.21 รองลงมา คือ รับฟังพร้อมกับการทำงาน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 และรับฟังเฉพาะบางเรื่องที่สนใจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 16.48 ตามลำดับ เหตุผลที่รับฟังสื่อเสียงตามสาย เพื่อรับทราบนโยบาย ทิศทาง กลยุทธ์และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 27.76 รองลงมา คือ เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจากผู้บริหาร จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 และเพื่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเกิดความสามัคคีภายในองค์กร จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 16.95 ตามลำดับ และสนใจข้อมูลข่าวสารนโยบายและเป้าหมายขององค์กร จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 รองลงมา คือ สนใจข้อมูลข่าวสารข่าวประกาศ/ข่าวกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 24.97 และสนใจข้อมูลข่าวสารสาระน่ารู้/เกร็ดความรู้ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามนำประโยชน์ที่ได้จากสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ประโยชน์เกี่ยวกับสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นจากการประกาศผ่านสื่อเสียงตามสายมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมา คือ สามารถเพิ่มพูนความรู้และได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้นจากสาระน่ารู้ในรายการเสียงตามสาย เช่น การดูแลสุขภาพ อันตรรกะจากการใช้ภาชนะโฟม สถานที่ท่องเที่ยวใกล้กรุงเทพฯ เป็นต้นและสามารถนำนโยบาย กลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินงาน ข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กร มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.56 และสามารถนำข้อมูลข่าวสาร ไปแลกเปลี่ยนระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและเข้าใจถึงแนวคิดขององค์กร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดรายการสด ทำให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ต่อข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ สามารถดึงดูดความสนใจต่อการเข้าร่วมงานได้เป็นอย่างดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.66 และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกอากาศสดทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในช่วงเวลา 09.00 – 09.45 น. สะดวกต่อการติดตามฟัง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79

5. การอภิปรายผล

การเปิดรับข่าวสารของบุคลากร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคนเคยรับฟังสื่อเสียงตามสาย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ข่าวสารจากสื่อเสียงตามสายนั้นสามารถนำมาใช้ประกอบในการทำงานได้ เช่น ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในองค์กร ได้นำข่าวสารมาแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงาน และเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารของ McCombs and Becker (1979) (อ้างถึงในจิตติวิทยาสรรณะ, 2540) ที่กล่าวว่า การแสวงหาข่าวสารหรือการเลือกรับข่าวสารนั้น ได้ให้ความเห็นว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสาร เพื่อตอบสนองความต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยติดตามความเคลื่อนไหวขององค์กร สิ่งเกิดการณ์ สิ่งต่าง ๆ รอบตัวจากสื่อมวลชน เพื่อที่จะได้รู้ทันเหตุการณ์ ทันสมัย และรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้ อีกทั้งเพื่อต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดเนเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน การเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลสามารถกำหนดความคิดเห็นของตนต่อสภาวะ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัว

การเปิดรับข่าวสารของบุคลากร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่า เหตุผลที่บุคลากรรับฟังสื่อเสียงตามสาย เพื่อรับทราบนโยบาย ทิศทาง กลยุทธ์และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวกและให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธนิดา ประจวบเหมาะ (2546) ที่กล่าวว่า การมีความสัมพันธ์ที่ดี และการได้รับทราบเรื่องราวต่าง ๆ ภายในองค์กรอย่างถูกต้องจะเป็นประโยชน์การในช่วยเหลือ หรือส่งเสริมสนับสนุนการบริการงาน ขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และยังเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสื่อเสียงตามสายที่กำหนดไว้ คือ เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับแนวนโยบาย กลยุทธ์และทิศทางการดำเนินงานของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ให้พนักงานเกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และพร้อมใจกันปฏิบัติตามเป้าหมายที่วางไว้

ด้านการใช้ประโยชน์ พบว่า บุคลากรมีการใช้ประโยชน์ที่เกี่ยวกับสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นจากการประกาศผ่านสื่อเสียงตามสาย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจะต้องเป็นข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อบุคลากรและตัวองค์กรเอง และข่าวสารนั้น ๆ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ จะเห็นได้ว่าข่าวสารกิจกรรมขององค์กรจัดขึ้นเพื่อต้องการให้บุคลากรมีส่วนร่วม เป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความใส่ใจ ความร่วมมือ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของลักษณะ สตะเวทิน (2540) คือ การดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมสร้างสรรค์อื่น ๆ ในลักษณะของการสร้างความสัมพันธ์รวมทั้งความนิยมให้เกิดขึ้นกับองค์กรและบุคคล ตลอดจนการเกิดภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้นบุคลากรจึงเห็นความสำคัญในการผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ที่เป็นกิจกรรมของส่วนรวมให้ยังคงอยู่และเพื่อให้ก้าวไปข้างหน้า ความสัมพันธ์อันดีที่จะสร้างการสื่อสารที่ดีจะก่อให้เกิดเป็นความร่วมมือร่วมใจจนกลายเป็นความร่วมมือสามารถปรึกษาหารือเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันได้ ลดข้อขัดแย้งในการทำงาน

ความพึงพอใจด้านรูปแบบการนำเสนอ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดรายการสด ทำให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ต่อข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การที่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ รู้สถานการณ์ต่าง ๆ รอบตัว ทำให้พนักงานมีความรู้รอบด้าน เป็นคนทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ สามารถ

รับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและทำให้น่าติดตามฟัง อีกทั้งรูปแบบและเนื้อหารายการที่มีความสอดคล้องกัน ทั้งความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสม ความน่าเชื่อถือและทันต่อเหตุการณ์ ทำให้นักงงานสามารถรับรู้ได้เร็วใน เหตุการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นรอบตัว สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของพนิดดา สุข โภศล (2549) กล่าวว่า รูปแบบรายการวิทยุเป็นสิ่งที่ผู้ผลิตรายการต้องคำนึงถึงเป็นสิ่งแรก ในการผลิตรายการ เนื่องจากรูปแบบรายการจะเป็นตัวชี้บอกว่ารายการวิทยุที่จัดขึ้นนั้นดีหรือไม่ดีอย่างไร รูปแบบการ นำเสนอนั้นแต่ละแบบย่อมเหมาะสมกับเนื้อหาสาระที่แตกต่างกันออกไปและรูปแบบรายการควรมีความหลากหลาย ในการนำเสนอ ดังนั้นการที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน มีความสดใหม่ ของข้อมูลข่าวสารและมีความน่าเชื่อถือ ย่อมเป็นที่น่าสนใจของผู้ฟัง

ความพึงพอใจด้านเนื้อหารายการ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ สามารถดึงดูดความสนใจต่อการเข้าร่วมงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เนื้อหารายการที่สามารถดึงดูดความสนใจ ของพนักงานได้นั้นต้องเป็นเนื้อหาที่พนักงานให้ความสนใจต่อองค์กร ซึ่งการที่พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัด ขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีแสดงให้เห็นว่าเนื้อหาของรายการสามารถดึงดูดความสนใจของพนักงานได้ ตรงต่อ ความสนใจของพนักงาน เข้าใจง่ายและตรงกับวัตถุประสงค์การจัดรายการเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและกระตุ้นให้ เกิดความสามัคคีของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพนิดดา สุข โภศล (2549) กล่าวว่า เนื้อหา สาระ คือ ส่วนสำคัญของรายการ รายการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับเนื้อหาสาระเป็นสำคัญ เนื้อหาสาระของรายการ คือ ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาบรรจุลงในรายการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง

ความพึงพอใจด้านการเผยแพร่ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการออกอากาศสดทุกวันจันทร์ถึงวัน ศุกร์ ในช่วงเวลา 09.00 – 09.45 น. สะดวกต่อการติดตามฟัง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานสนใจที่จะรับฟังเสียงตามสายใน ช่วงเวลาตอนเช้า เนื่องจากเวลาตอนเช้าเป็นช่วงเวลาพนักงานยังไม่เริ่มทำงานเท่าที่ควร จึงพร้อมที่จะรับฟังเสียงตาม สายในช่วงเวลานี้ และอยากฟังข่าวสารในตอนเช้า แต่ถ้าเวลาที่พนักงานเริ่มทำงานเต็มที่แล้ว พนักงานจะมีสมาธิอยู่กับ งานที่ทำมากกว่าการฟังเสียงตามสาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการวางแผนผลิตสื่อวิทยุกระจายเสียงเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ของพนิดดา สุข โภศล (2549) กล่าวว่า ช่วงเวลาในการออกอากาศเป็นสิ่งที่ต้องวิเคราะห์ให้ถูกต้องกับ ธรรมชาติของกลุ่มผู้ฟังเป้าหมาย การวิเคราะห์ช่วงเวลาที่เหมาะสม มีความจำเป็นเพราะหากออกอากาศในช่วงที่กลุ่ม ผู้ฟังเป้าหมายไม่ได้รับฟังรายการก็เท่ากับสูญเปล่า

6. บทสรุป

จากวิจัยเรื่องการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรรับฟังสื่อเสียงตามสายทุกคน โดยรับฟังสื่อเสียงตามสายทุกวันและ รับฟังตั้งแต่ต้นรายการจนจบรายการ มีการใช้ประโยชน์จากสื่อเสียงตามสายอยู่ในระดับปานกลางเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม ต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น สำหรับความพึงพอใจของบุคลากรมีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเผยแพร่อยู่ในระดับมาก ด้าน เนื้อหารายการอยู่ในระดับมาก และด้านรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลจากการวิจัยในครั้งนี้

จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการเผยแพร่สื่อเสียงตามสายให้มีประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์และสอดคล้องกับการเปิดรับและการใช้ประโยชน์ของพนักงานต่อไป โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรใช้ประโยชน์จากสื่อเสียงตามสายอยู่ในระดับปานกลาง ในช่วงสาระน่ารู้/เกร็ดความรู้ที่สามารถเพิ่มพูนความรู้สอดแทรกประโยชน์ให้กับบุคลากรได้ จึงควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มบทความที่เกี่ยวกับประโยชน์ใกล้ตัวบุคลากร คือ การผ่อนคลายความเครียดสำหรับคนทำงานออฟฟิศ การวางแผนชีวิตก่อนวัยเกษียณ เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อเสียงตามสายได้นำข้อมูลที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้เกิดประโยชน์ได้

2. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสามารถนำข้อมูลข่าวสารไปแลกเปลี่ยนระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและเข้าใจถึงแนวคิดขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการสัมมนาพิเศษหรือการประชุม โดยมีการสัมมนาสดออกรายการเสียงตามสายหรืออัดเทปและออกอากาศเป็นระยะในหนึ่งสัปดาห์ควรออกอากาศ 1 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบถึงข่าวสารโดยตรง รับรู้ถึงนโยบาย ทิศทางการดำเนินงานและจุดมุ่งหมายขององค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ และทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

3. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในด้านรูปแบบการนำเสนอการมีผู้ดำเนินรายการ 1 คนสามารถสร้างความน่าสนใจที่มีต่อรายการได้คืออยู่ในระดับปานกลาง จึงควรเพิ่มผู้ดำเนินรายการเป็น 2 คน ซึ่งจะได้มีการหมุนเวียนกัน ทำให้การเสนอข่าวสารต่าง ๆ มีรูปแบบการพูดที่แตกต่างกัน เกิดความหลากหลายจะทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกเบื่อและผู้ดำเนินรายการควรมีน้ำเสียงที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการรับฟัง

4. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในด้านเนื้อหารายการข่าวสารเกี่ยวกับบริการ My by CAT สามารถนำเสนอได้อย่างน่าสนใจและง่ายต่อความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ควรจัดทำสปอต ที่มีเนื้อหารายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการของ My by CAT โดยให้ใช้ภาษาที่กะทัดรัด ได้ใจความ อาจใช้สำนวนภาษาที่แปลก และมีลักษณะเด่นชัดเจน เพื่อดึงดูดความสนใจและจดจำง่าย เพิ่มความถี่ในการออกอากาศให้มากขึ้น สามารถเปิดออกอากาศได้บ่อยครั้งเป็นการย้ำซ้ำเพื่อให้เกิดการจดจำได้ และจัดให้มีกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัลเพื่อให้พนักงานมีความสนใจมากยิ่งขึ้น

5. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านการเผยแพร่ระดับความดังของเสียงมีความเหมาะสมต่อการติดตามฟังน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ จึงควรมีการตรวจสอบความดังของเสียงให้มีความเหมาะสม รวมถึงความชัดเจนของสัญญาณเสียง ได้แก่ จุดที่ติดตั้งลำโพงให้มีความเหมาะสม ทิศทางในการติดตั้งลำโพงสามารถกระจายเสียงได้ดี

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านรูปแบบการนำเสนอ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงความต้องการของบุคลากรที่มีต่อสื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในด้านรูปแบบการนำเสนอสื่อเสียงตามสาย เพื่อที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงสื่อเสียงตามสาย หรือวิธีการที่ทำให้สื่อเสียงตามสายภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากสื่อเสียงตามสายมีบทบาทน้อยลงเพราะมีการใช้สื่อโซเชียลมีเดียมากขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีสื่อให้ครอบคลุมหลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกในการรับฟังให้แก่พนักงาน จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย

การเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านเนื้อหารายการ และด้านการเผยแพร่ของ สื่อเสียงตามสาย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรศึกษาถึงความต้องการสื่อ เสียงตามสายออนไลน์ของบุคลากรบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

7. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยใจตระหนักถึงพระคุณของบุคคลหลายท่านด้วยกัน ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีส่วนในการสนับสนุนในปริญญานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรพงษ์ วงศ์ธีระธรรม อาจารย์คมสร สนองคุณ และนางสาวจันจิรา ปทุมมา นักประชาสัมพันธ์ ระดับ 6 ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่สละเวลาอันดีค่าให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนให้ความคิดเห็น แก้ไขข้อบกพร่อง และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จนเกิดเป็นงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ขอขอบคุณฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่อำนวยความสะดวกช่วยเหลือด้านข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

8. เอกสารอ้างอิง

- จันจิรา ปทุมมา. (2559). นักประชาสัมพันธ์ ระดับ 6 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน
- จิตติ วิทยสรณะ. (2540). การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนกับความรู้ทัศนคติและการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของ นักศึกษามหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการนิเทศศาสตร์พัฒนาการ. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิดา ประจวบเหมาะ. (2546). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ ของพนักงาน กฟผ. ต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร: กรณีศึกษาสื่อวิทยุ เสียงตามสาย สำนักงานใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). (2552). ข้อมูลบริษัท. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.CATtelecom>. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2559.
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล. (2559). จำนวนบุคลากรปัจจุบัน. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).
- พนิดดา สุขโกศล. (2549). หลากหลายอัตลักษณ์ของวิทยุชุมชน ประสบการณ์ใหม่ในต่างประเทศ. พิษณุโลก: ภาควิชา นิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ลักษณา สตะเวทิน. (2540). หลักการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: เพื่อฟ้าพรินติ้ง.
- อรัญกรณ์ ประมวลทรัพย์. (2544). การเปิดรับฟังและความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายกที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.