

## บทคัดย่อ

170314

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเปิดรับ

ข่าวสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: กลุ่มชนชาติ

ชื่อผู้เขียน นายเมธาพล ชัยชนะ

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การเงิน

ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์พิพรรณ พุ่มมณี ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังธิดา ลิ้มปัทมปาณี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิชัย โสสุวรรณจินดา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มชนชาติ (2) เพื่อศึกษาความสนใจในการเลือกใช้ช่องทางการใช้สื่อ หรือประเภทสื่อข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มชนชาติ (3) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มชนชาติ (4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของพนักงานแต่ละระดับภายในกลุ่มชนชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานกลุ่มชนชาติจำนวน 339 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ Chi-square test (cross tab) independent sample t-test และ One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มชนชาติ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยประชากรศาสตร์ ดังนี้ เพศหญิงเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากกว่าเพศชาย พนักงานทุกระดับเปิดรับข้อมูลข่าวสารในระดับเท่ากัน ในช่องทางการสื่อสารที่ครอบคลุม การส่งข่าวสารควรจะเป็นช่วงเวลาก่อนตลาดเปิดทำการช่วงเช้า

ในระหว่าง 8.00-10.00 น. เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม สำหรับการเปิดรับข่าวสารของ พนักงานกลุ่มชนชาติ และสื่อที่พนักงานกลุ่มชนชาติเลือกใช้มากที่สุดคือ สื่อบุคคล หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน

2. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับ ความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร จากการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มชนชาติมีความสนใจ ข้อมูลข่าวสารระดับความสำคัญส่วนตัว ในเรื่องการปรับเงินเดือนมากที่สุด รองลงมาคือ ข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อมูล ข่าวสารระดับความสำคัญทั่วไป ในเรื่องคำสั่งเกี่ยวกับงานมากที่สุด รองลงมาคือ รายละเอียดเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารระดับ ความสำคัญธุรกิจ ในเรื่องการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร หรือนโยบายขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือความเคลื่อนไหวขององค์กรคู่แข่ง และความเคลื่อนไหวของนโยบายรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

3. ความสนใจในการเลือกช่องทางการใช้สื่อ หรือประเภทสื่อข้อมูลข่าวสาร มี ความสัมพันธ์กับปัจจัยประชากรศาสตร์ จากการศึกษาพบว่าพนักงานกลุ่มชนชาติ เลือก ช่องทางการใช้สื่อ หรือประเภทของสื่อข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคลต่างๆ เช่น หัวหน้า งานมากที่สุด รองลงมาคือความเคลื่อนไหวขององค์กรคู่แข่ง และความเคลื่อนไหวของ นโยบายรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

4. ความสนใจในการเลือกช่องทางการใช้สื่อของพนักงานระดับสูง และ ระดับล่างน้อยกว่า หรือเท่ากับพนักงานระดับกลาง จากการศึกษาพบว่าพนักงาน ระดับสูง และพนักงานระดับล่างมีความสนใจในการเลือกช่องทางการใช้สื่อ ใน ระดับเท่ากับพนักงานระดับกลาง

5. ข้อเสนอแนะในเชิงบริหาร พบว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับสื่อ บุคคลมากที่สุด เพื่อพัฒนาสื่อบุคคลให้มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่เป็น ไปในทิศทางเดียวกันของกลุ่มชนชาติ และเลือกช่วงเวลาการส่งข่าวสารก่อน ตลาดเปิดทำการช่วงเช้า ระหว่าง 8.00-10.00 น. สำหรับการเปิดรับข่าวสารของ พนักงานกลุ่มชนชาติ

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป (1) การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาโดยละเอียดในหัวข้อผู้ส่งสาร และผู้รับสาร (2) การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น และความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงานภายในองค์กร (3) การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ข่าวสาร หรือสื่อภายในองค์กรของพนักงานในแต่ละระดับภายในองค์กร



the Chi-square test (cross tab), an independent sample t-test and the One-way ANOVA.

The findings were as follows.

1. The internal information exposure behavior of the Thana Chat Group personnel related to demographic factors in the following aspects. Female personnel were more open to receiving information than their male counterparts. Personnel in all ranks were open to receiving information at the same level. The optimum time for the communication of information was found to be from 8.00 to 10.00 a.m., the time before the opening of the market. The media most used for communicating information was the people media: supervisors and colleagues.

2. The internal information exposure behavior related to the level of the importance of the information. The result showed that the Thana Chat Group personnel had the greatest interest in personal information that related to their salary adjustments. Secondly there was interest when the information concerned their welfare and job assessment. Information regarding work instructions was ranked the highest. Ranked next were the details regarding rules, regulations and work performance. The most important information at the level of business was in regard to the change of administrators or variations to the organization's policies. Of secondary importance were the movements in competitive organizations and changes in government policy concerning the organization.

3. The interest in choosing the information channel, or the type of media for communicating information, related to demographic factors. The results

indicated that the Thana Chat Group personnel perceived the information from people such as their supervisors as being of prime importance. Of secondary importance was information about the movements of competing organizations and changes in government policy concerning the organization.

4. The results indicated that high-ranking personnel and lower ranks chose the same information channels as the middle ranks.

5. In order to improve efficiency and have more efficient information communication, administrators should pay the most attention to people media. The appropriate time for sending information should be between 8.00 and 10.00 a.m., before the opening of the markets.

6. The suggestions regarding research in the future are as follows. (1) A future study should examine in detail the senders and receivers of information. (2) There should be a comparative study of the opinions and the welfare satisfaction of personnel. (3) A comparative study should be made of the information exposure, including the most effective media channel, for each level within the organization.