

บทคัดย่อ

169423

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อ

พฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนของพนักงาน

ชื่อผู้เขียน นางสาวภัทรจิรา แก้วทนต์

ชื่อปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ปีการศึกษา 2547

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิภา แก้วศรีงาม ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์วิจิตพานิ เจริญขวัญ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทจิรัช หงษ์ยันตรชัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ (1) เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนของพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ (2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนของพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนของพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ จำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดบรรยากาศองค์การ และแบบวัดพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อกำหนดค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้วยการทดสอบค่าที หากความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โพรดักต์โมเมนต์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) พนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์เพชฌัญหามีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนสูงกว่าเพศชาย (2) พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนสูงกว่าพนักงานอายุน้อย (3) พนักงานที่มีอายุงานมากและอายุงานน้อย มีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนไม่แตกต่างกัน (4) พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนไม่แตกต่างกัน (5) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่กินฉันท์สามีภรรยา/หย่าร้าง/หม้าย และสถานภาพโสดมีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนไม่แตกต่างกัน (6) บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

169423

Thesis Title The Personal Factors and Atmosphere of Organization
Effect to Customer Relationship Management
Behavior of Clerks

Student's Name Miss Patjira Klaewtanong

Degree Sought Master of Science

Major Industrial and Organizational Psychology

Academic Year 2004

Advisory Committee

1. Asst. Prof. Dr. Nipa Keosringam Chairperson
2. Assoc. Prof. Vichipanee Charoenkwan
3. Asst. Prof. Lt.Thirachai Honayantrachai

The purposes of this research are as follows: (1) study level's customer relationship management behavior of Suksapanpanit clerks, (2) compare the customer relationship management behavior of Suksapanpanit clerks in different backgrounds, (3) study the relationship between the atmosphere of organization perception and customer relationship management behavior of Suksapanpanit clerks. There are 194 persons in sample group. Three sets of questionnaires on personal factors, atmosphere of organization, and customer relationship management behavior were used for collecting data.

Data were analyzed by computer program to calculate frequency, percentage, average, standard deviation, t-test hypothesis, and pearson correlation.

All statistical analysis and hypothesis significance at .05. The results of this research are summarized as follow: (1) the females clerks were more customer relationship management behavior than male clerks, (2) the older clerks were more customer relationship management behavior than younger clerks, (3) there is no significant difference in the customer relationship management behavior between clerks with different years of work, (4) there is no significant difference in the customer relationship management behavior between clerks with different graduate, (5) there is no significant difference in the customer relationship management behavior between clerks with different marriage status, (6) there is positive relationship between the atmosphere of organization and customer relationship management with statistical significance at .05.