

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access และเพื่อศึกษาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ รวมถึงการศึกษาคำความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คนจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) และใช้แบบสอบถามวัดผลเพียงครั้งเดียว (One Shot Case study) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-test Groups) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างน้อยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีค่าเฉลี่ยความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารภายในองค์กรในระดับปานกลางขึ้นไป
2. พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีทักษะต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารภายในองค์กร ในเชิงบวก
3. พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารภายในองค์กร ในองค์กรไม่บ่อยครั้ง
4. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และลักษณะสายงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กร มีเพียงตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน

ตำแหน่งงานและสถานที่ทำงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

5. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ไม่มีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีเพียงตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน ลักษณะสายงาน และ สถานที่ทำงาน ที่มีผลต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

6. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ลักษณะสายงาน และ ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีเพียงตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ อายุงาน และสถานที่ทำงาน ที่มีผลต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

7. ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบ Outlook Web Access ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ กับทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

8. ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

9. ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้คือ ทางธนาคารควรให้ความสำคัญ ควรมีการจัดกิจกรรมด้านส่งเสริมความรู้ ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารภายในองค์การ ให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง เพื่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ให้มากขึ้น และควรมีการพัฒนาระบบเครือข่าย Outlook Web Access ให้มีศักยภาพในการใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการสื่อสารภายในองค์การ นอกจากนี้ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access ในหน่วยงาน และสาขา ให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานในการใช้งาน