

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์การของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

โดย

นายสุวิทย์ มีวันสิน

ตุลาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปัญญา ไตรวิทยาคณ

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร

คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์การของพนักงาน 2) ปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์การของพนักงาน 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์การของพนักงาน 4) เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์การของพนักงาน และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับข่าวสารกับปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์การ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) แบบวัดผลครั้งเดียว (one shot study) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ (ยกเว้นในระดับผู้บริหารสาขา) จำนวน 273 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกคำตอบเอง และเมื่อได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนดไว้แล้ว จึงนำมาดำเนินการทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์, พฤติกรรมการรับข่าวสาร และปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์การของพนักงานธนาคาร และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (t-Test groups) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one-way anova) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารส่วนมากเป็นชายมากกว่าหญิงมีอายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพสมรสแล้ว มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 8 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งการทำงานอยู่ในระดับชั้นเอก และมีรายได้ระหว่าง 10,000-15,000 บาท

พนักงานธนาคารมีพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการสร้างความมีเอกลักษณ์ให้แก่ตนเองในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อต้องการสารสนเทศ เพื่อต้องการมีปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน และเพื่อต้องการความบันเทิงตามลำดับ

ในส่วนของปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์กรพบว่าพนักงานธนาคารมีปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัญหาด้านตัวผู้ส่งสารมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาด้านตัวเนื้อหาข่าวสาร ปัญหาด้านสื่อที่ใช้ในการส่งข่าวสาร และปัญหาด้านตัวผู้รับสารตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พบตัวแปรที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

- 1) พนักงานธนาคารที่มีเพศและระดับชั้นการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
- 2) พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
- 3) พนักงานที่มีพฤติกรรมการรับข่าวสารมาก มีปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์กรน้อย

จากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พบตัวแปรที่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

- 1) พนักงานธนาคารที่มี อายุ สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน
- 2) พนักงานธนาคารที่มี เพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์ และตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน