

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

FACTORS AFFECTING OF INFORMATION RECEPTION BEHAVIORS
IN ORGANIZATION AMONG STAFFS OF BANGKOK BANK
PUBLICS COMPANY LIMITED IN AMPHUR MUANG,
CHIANGMAI PROVINCE, THAILAND



นายสุวิทย์ มีวันสิน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พ.ศ. 2543

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์การของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นายสุวิทย์ มีวันสิน

ตุลาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทยาคุณ
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 และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 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

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

FACTORS AFFECTING OF INFORMATION RECEPTION BEHAVIORS IN
ORGANIZATION AMONG STAFFS OF BANGKOK BANK PUBLICS
COMPANY LIMITED IN AMPHUR MUANG,
CHIANGMAI PROVINCE, THAILAND

By

SUWIT MEEWANSIN

OCTOBER 2000

Chairman: Assistant Professor Bancha Triwittayakun
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,
Faculty of Agricultural Business

The objectives of this study were: 1) to identify demographics properties and organizational information reception behavior of the bank staffs 2) to identify information reception problems within the organization 3) to compare demographics characteristics and within-organization's information reception behavior of the bank staffs 4) to compare demographics characteristics and information reception problems of the bank staffs, and 5) to relate within-organization's information reception behavior to problems of the bank staffs.

This study was a one shot study, survey research from the sample of 273 Bangkok Bank Publics Company Limited (except branch administrator) in Amphur Mueng, Chiangmai. Data were collected by means of questionnaires and analyzed to descriptive statistics and inferential statistics.

The findings indicated that most of respondent were male, 30-39 years old, married, bachelor degree graduated, less than 8 years work experience, with a salary of 10,000-15,000 path. Most of the respondent showed high-level of information reception behavior, to develop their image in their work, to access the information, to maintain relationship in the workplaces, and to entertain themselves, respectively.

The study also revealed that the bank staffs had low level of problems in within-organization's information reception. The problems concerned from high to low were senders, messages, medium and receivers, respectively.

Tests of hypotheses revealed that:

- 1) Bank staffs with different sexes and positions had different information reception behaviors.
- 2) Bank staffs with different married status and educational levels had different information reception problems.
- 3) Bank staffs with more information reception behaviors, had less information reception problems.
- 4) Bank staffs with different ages, married status, incomes, experiences and educational level had no different information reception behaviors.
- 5) Bank staffs with different sex, ages, incomes, experiences and positions had no different information reception problems.