

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารภายในของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด” ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และใช้เครื่องมือในการสัมภาษณ์ คือ แบบคำถาม เพื่อให้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษามากที่สุด

#### หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารภายในของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด” ผู้ศึกษาได้ใช้หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) คือ คัดเลือกผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) ของสาขาภาคนครหลวงและสาขาต่างจังหวัด ซึ่งแบ่งออกเป็นผู้จัดการภาคเหนือ ผู้จัดการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้จัดการภาคกลาง ผู้จัดการภาคใต้ และคัดเลือกผู้จัดการสาขาภาคนครหลวง 1 สาขา กับพนักงานในสาขา 1 คน ผู้จัดการสาขาต่างจังหวัดในภาคเหนือ 1 สาขา กับพนักงานในสาขา 1 คน ผู้จัดการสาขาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 สาขา กับพนักงานในสาขา 1 คน ผู้จัดการสาขาในภาคกลาง 1 สาขา กับพนักงานสาขา 1 คน ผู้จัดการสาขาในภาคใต้ 1 สาขา กับพนักงานในสาขา 1 คน ดังนี้

## ตารางที่ 3.1

แสดงรายชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารภายใน  
ธนาคารกรุงเทพสำนักงานใหญ่กับสาขานครหลวง  
และสาขาต่างจังหวัด

| รายชื่อ                                                | ตำแหน่ง                   |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>ธนาคารสาขานครหลวง ได้แก่ สาขาพาหุรัด</b>            |                           |
| 1. คุณยุรี ศิริชัยพัฒนา                                | ผู้จัดการภาค              |
| 2. คุณเกียรติศักดิ์ อำอำไพ                             | ผู้จัดการสาขา             |
| 3. คุณเกียรติรัตน์ ไกรจันทร์                           | เจ้าหน้าที่การตลาด        |
| <b>ธนาคารสาขาต่างจังหวัดแบ่งออกเป็น 4 ภาค คือ</b>      |                           |
| <b>ธนาคารกรุงเทพภาคเหนือ สาขาแม่สอด</b>                |                           |
| 1. คุณพรรณี ไม้หอม                                     | ผู้จัดการภาค              |
| 2. คุณวัชรินทร์ ญาณโสภณ                                | ผู้จัดการสาขา             |
| 3. คุณรุ่งรัตน์ ธรรมใจ                                 | เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก |
| <b>ธนาคารกรุงเทพภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สาขาปักธงชัย</b> |                           |
| 1. คุณอดิศร สาสนิท                                     | ผู้จัดการภาค              |
| 2. คุณจารุณี อัครวณิชชา                                | ผู้จัดการสาขา             |
| 3. คุณชาติชาย อิมสันเทียะ                              | เจ้าหน้าที่การตลาด        |
| <b>ธนาคารกรุงเทพภาคกลาง สาขานวนคร</b>                  |                           |
| 1. คุณประยุทธ ยืนวงศ์                                  | ผู้จัดการภาค              |
| 2. คุณโสภณภรณ์ บุญยรัตพันธุ์                           | ผู้จัดการสาขา             |
| 3. คุณสุวณีย์ ศรีบุญ                                   | เจ้าหน้าที่การตลาด        |
| <b>ธนาคารกรุงเทพภาคใต้ สาขาสงขลา</b>                   |                           |
| 1. คุณกิตติ นิ่งน้อย                                   | ผู้จัดการภาค              |
| 2. คุณวีณา คำเผือก                                     | ผู้จัดการสาขา             |
| 3. คุณจำปี สิ้นไชย                                     | เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก |

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารภายในของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขานครหลวงและต่างจังหวัด” ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และการสัมภาษณ์ต่อหน้าพร้อมทั้งบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียง

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษานี้เป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาจึงได้ใช้วิธีการต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

### 1. ใช้ข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่

1.1 เอกสารภายนอก ซึ่งเป็นเอกสารประกอบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารองค์กร รูปแบบการสื่อสาร เครื่องมือการสื่อสาร ได้แก่ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือทั้งในและต่างประเทศ และอื่น ๆ

1.2 เอกสารภายใน ซึ่งเป็นเอกสารประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารธนาคาร รูปแบบการสื่อสาร เครื่องมือการสื่อสารที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขานครหลวงและสาขาต่างจังหวัด ได้แก่ เอกสารองค์กร เอกสารเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสาร รายงานโครงการ รายงานประจำปี สื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร หนังสือเวียน อินทราเน็ต เว็บไซต์ และสื่ออื่น ๆ

2. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาในเชิงคุณภาพ (Quality Analysis) โดยการใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารภายในของธนาคารกรุงเทพสำนักงานใหญ่กับสาขานครหลวง และสาขาต่างจังหวัด ได้แก่ ผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) ผู้จัดการสาขาและพนักงานในสาขา คำถามสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบไม่มีโครงสร้างที่มุ่งต้องการสอบถามรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร ปัญหาและอุปสรรคที่พบ รวมถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขานครหลวงและสาขาต่างจังหวัดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้คำถามในการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเป็นหลัก ประกอบกับคำถามแบบปลายปิด ผู้ศึกษาได้แบ่งคำถามตามวัตถุประสงค์และตามกลุ่มของผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ดังนี้

## กลุ่มที่หนึ่ง ผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 บมจ. ธนาคารกรุงเทพมีการจัดการการสื่อสารภายในของธนาคารกรุงเทพในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดอย่างไรบ้าง

1. ข้อมูลข่าวสารภายในที่ผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) สื่อสารมายังผู้จัดการสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดในด้านการให้บริการมีอะไรบ้าง

- ระเบียบ คำสั่ง
- นโยบาย
- การตั้งเป้าของยอดขายผลิตภัณฑ์
- รางวัลและผลตอบแทนที่จะได้รับเมื่อทำยอดขายผลิตภัณฑ์ได้ตามเป้าหมาย

2 ผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) มีกระบวนการหรือขั้นตอนการจัดการสื่อสารภายในของธนาคารสำนักงานใหญ่กับสาขานครหลวงและสาขาต่างจังหวัด ในด้านการให้บริการมีขั้นตอนการสื่อสารอย่างไรในการนำมาข้อมูลข่าวสารภายในมาถ่ายทอดต่อให้ผู้จัดการสาขา

- การจัดประชุม
- การทำบันทึกโต้ตอบ
- การเดินทางไปถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเองตามสาขาต่าง ๆ ในสังกัด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการสื่อสารภายในของธนาคารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขานครหลวงและสาขาต่างจังหวัด มีการใช้เครื่องมือและสื่อประเภทใดบ้างและมีวิธีอย่างไรในการเลือกใช้สื่อเหล่านั้น ๆ กับเรื่องที่ต้องการจะทำการสื่อสาร

- สื่อบุคคล ได้แก่ การเดินทางไปตามสาขา การประชุม
- สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ บันทึกโต้ตอบ จดหมายเวียน
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อีเมลล์ (E-mail) อินทราเน็ต (Intranet)
- สื่อประสม ได้แก่ วิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ (Videoconference)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารภายในของธนาคารกรุงเทพในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดมีอะไรบ้าง

1. ผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) พบปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างในการทำการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังผู้จัดการสาขา

- ปัญหาและอุปสรรคด้านการใช้สื่อและเครื่องมือในการสื่อสาร

- ปัญหาและอุปสรรคด้านกายภาพตำแหน่งที่ตั้งของสาขา
- ปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างขององค์กร
- ปัญหาด้านทักษะการสื่อสาร

2. ผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) มีวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่พบอย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารภายในของธนาคารกรุงเทพในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีอะไรบ้าง

1. ผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) คิดว่าอะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดในด้านการให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกันบ้าง

- บรรยากาศภายในองค์กร ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือและเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
- วัฒนธรรมและโครงสร้างขององค์กร
- ทักษะของพนักงาน
- ผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน

## กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการสาขานครหลวงและต่างจังหวัด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 บมจ. ธนาคารกรุงเทพมีการจัดการการสื่อสารภายในของธนาคารกรุงเทพในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดอย่างไรบ้าง

1. ขั้นตอนการสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในระหว่างผู้จัดการสาขา กับผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) เป็นอย่างไรบ้าง

2. เครื่องมือที่ผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) ใช้ในการจัดการสื่อสารมายังผู้จัดการสาขา มีอะไรบ้าง

3. ผู้จัดการสาขา มีวิธีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาแล้วส่งต่อไปกับพนักงานในสาขาต่ออีกทอดหนึ่งอย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารภายในของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดมีอะไรบ้าง

1. ผู้จัดการสาขา พบปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างในการรับสารจากผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) พบปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างในการทำการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่อมายังพนักงานในสาขา

2. ผู้จัดการสาขา มีวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่พบอย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารภายในของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีอะไรบ้าง

1. ผู้จัดการสาขา คิดว่าอะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารระหว่างท่านผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- บรรยากาศภายในองค์กร ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือและเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- วัฒนธรรมและโครงสร้างขององค์กร

- ทักษะคน

- ผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2. ผู้จัดการสาขา คิดว่าอะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารระหว่างท่านกับพนักงานในสาขาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- บรรยากาศภายในองค์กร ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือและเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- วัฒนธรรมและโครงสร้างขององค์กร

- ทักษะคน

- ผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน

### กลุ่มที่ 3 พนักงานในสาขานครหลวงและต่างจังหวัด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 บมจ. ธนาคารกรุงเทพมีการจัดการการสื่อสารภายในของธนาคารกรุงเทพในด้านการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดอย่างไรบ้าง

1. ขั้นตอนและกระบวนการสื่อสารภายในระหว่างพนักงาน (สาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด) กับผู้จัดการสาขา เป็นอย่างไร

2. เครื่องมือและสื่อที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างพนักงาน (สาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด) กับผู้จัดการสาขามีอะไรบ้าง

3. พนักงาน (สาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด) มีการจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาอย่างไรและมีการปฏิบัติต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมานั้นอย่างไรบ้าง

- ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดทันที
- สอบถามท่าน (ผู้จัดการสาขา) เพื่อความชัดเจน
- แสดงความคิดเห็นตอบโต้ ต่อรอง หรือโต้แย้งกลับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารภายในของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพในการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดมีอะไรบ้าง

1. พนักงาน (สาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด) คิดว่าอะไรคือปัญหาและอุปสรรคที่พบในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของผู้จัดการสาขา

2. พนักงาน (สาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด) มีวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับผู้จัดการสาขาอย่างไร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารภายในของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพในการให้บริการระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัดเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีอะไรบ้าง

1. พนักงาน (สาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด) คิดว่าอะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารกับผู้จัดการสาขาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- บรรยากาศภายในองค์กร ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือและเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- วัฒนธรรมและโครงสร้างขององค์กร
- ทักษะและทัศนคติของผู้รับสาร
- ผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน

อนึ่ง แบบคำถามในการสัมภาษณ์ข้างต้นนี้เป็นการวางแผนคำถามไว้อย่างคร่าว ๆ ตามกรอบของวัตถุประสงค์ในการศึกษา ซึ่งอาจมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมคำถามในการสัมภาษณ์ตามแต่สถานการณ์และความเหมาะสมได้

### การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมและนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารภายในธนาคารกรุงเทพ ได้แก่ ผู้บริหาร (ผู้จัดการภาค) ผู้จัดการสาขาและพนักงานในสาขาภาคนครหลวงและต่างจังหวัด มาทำการแจกแจงเป็นผลการศึกษาและใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้