

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล และการแปลความหมายผลของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังนี้

|           |     |  |
|-----------|-----|--|
| $\bar{X}$ | แทน | คะแนนเฉลี่ย                              |
| $SD$      | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน                     |
| $n$       | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง                   |
| $t$       | แทน | ค่าสถิติ $t$ distribution                |
| $SS$      | แทน | ค่าผลรวมคะแนนความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง     |
| $MS$      | แทน | ค่าความแปรปรวน                           |
| $F$       | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน $F$ distribution |
| $df$      | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ                    |
| *         | แทน | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05            |

#### การนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี**

### ตาราง 3

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงาน ต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการสื่อสาร ข้อมูล กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร และกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ

| ที่ | รายการ                               | n = 117   |      | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|--------------------------------------|-----------|------|-----------------|
|     |                                      | $\bar{X}$ | SD   |                 |
| 1   | กลยุทธ์ด้านการจัดการ                 | 3.45      | 0.40 | มาก             |
| 2   | กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร | 3.27      | 0.47 | มาก             |
| 3   | กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล          | 3.26      | 0.49 | มาก             |
| 4   | กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร   | 3.23      | 0.52 | มาก             |
| 5   | กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ             | 3.11      | 0.50 | มาก             |
|     | รวมเฉลี่ย                            | 3.27      | 0.42 | มาก             |

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี รวมทุกด้าน โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.27, SD = 0.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ กลยุทธ์การปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กลยุทธ์ด้านการจัดการ ( $\bar{X} = 3.45$ ) และรองลงมาคือ กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.27$ )

#### ตาราง 4

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์  
ด้านการจัดการ

| ที่ | รายการ   | n = 117   |      | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
|     |  | $\bar{X}$ | SD   |                 |
| 1   | มีกระบวนการกำหนดแนวทางขององค์กรอย่างเป็นระบบ                   | 3.43      | 0.55 | มาก             |
| 2   | มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคตที่ชัดเจน                            | 3.61      | 0.54 | มากที่สุด       |
| 3   | มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร                            | 3.56      | 0.53 | มากที่สุด       |
| 4   | มีการวางแผนปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง                            | 3.50      | 0.57 | มาก             |
| 5   | มีการมอบหมายงานแต่ละด้านอย่างเหมาะสมกับบุคลากร                 | 3.31      | 0.59 | มาก             |
| 6   | ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางการทำงานสอดคล้องกัน           | 3.34      | 0.57 | มาก             |
| 7   | การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นไปได้                           | 3.37      | 0.60 | มาก             |
| 8   | เป้าหมายและพันธกิจสามารถตรวจสอบได้ชัดเจน                       | 3.51      | 0.55 | มากที่สุด       |
| 9   | มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์การทำงานอยู่เสมอ                         | 3.45      | 0.58 | มาก             |
| 10  | มีการตรวจสอบความสำเร็จตามตัวชี้วัดอย่างโปร่งใสและ<br>รับผิดชอบ | 3.46      | 0.61 | มาก             |
|     | รวมเฉลี่ย  | 3.45      | 0.40 | มาก             |

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และระดับมาก จำนวน 7 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคตที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.61$ ) รองลงมาคือ มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.56$ ) และเป้าหมายและพันธกิจสามารถตรวจสอบได้ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.51$ )



### ตาราง 5

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการวางแผนการสื่อสาร

| ที่ | รายการ  | n = 117   |      | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|---|-----------|------|-----------------|
|     |   | $\bar{X}$ | SD   |                 |
| 1   | มีกระบวนการการกำหนดแนวทางการสื่อสาร                   | 3.29      | 0.56 | มาก             |
| 2   | มีกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย                        | 3.36      | 0.66 | มาก             |
| 3   | มีโครงสร้างการสื่อสารที่ชัดเจน                        | 3.32      | 0.60 | มาก             |
| 4   | มีการทำแผนงานการสื่อสารที่ทำนาย                       | 3.07      | 0.69 | มาก             |
| 5   | โครงสร้างการสื่อสารมีความยืดหยุ่น                     | 3.11      | 0.67 | มาก             |
| 6   | กระบวนการวางแผนสื่อสารมีความเหมาะสม                   | 3.22      | 0.60 | มาก             |
| 7   | การวางแผนสื่อสารเป็นลักษณะเชิงรุก                     | 3.15      | 0.69 | มาก             |
| 8   | กลยุทธ์การสื่อสารสอดคล้องกับบริบทขององค์กร            | 3.28      | 0.60 | มาก             |
| 9   | การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์และแผนงานของ<br>องค์กร | 3.56      | 0.55 | มากที่สุด       |
| 10  | กระบวนการวางแผนสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย      | 3.37      | 0.62 | มาก             |
|     | รวมเฉลี่ย   | 3.27      | 0.47 | มาก             |

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการวางแผนการสื่อสาร โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และระดับมาก จำนวน 9 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์และแผนงานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.56$ ) และรองลงมาคือ กระบวนการวางแผนสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.37$ )

## ตาราง 6

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์  
ด้านการสื่อสารข้อมูล

| ที่ | รายการ   | n = 117   |      | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
|     |  | $\bar{X}$ | SD   |                 |
| 1   | มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อ<br>การจัดการ | 3.38      | 0.61 | มาก             |
| 2   | มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ                              | 3.37      | 0.62 | มาก             |
| 3   | มีการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลอย่างรวดเร็ว                       | 3.11      | 0.67 | มาก             |
| 4   | มีการออกแบบวิธีการสื่อสารอย่างหลากหลาย                         | 3.21      | 0.65 | มาก             |
| 5   | มีการวางแผนสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นปัจจุบัน                      | 3.26      | 0.60 | มาก             |
| 6   | มีการพัฒนาการสื่อสารอยู่เสมอ                                   | 3.34      | 0.63 | มาก             |
| 7   | มีการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการสื่อสาร                             | 3.27      | 0.61 | มาก             |
| 8   | มีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน             | 3.14      | 0.67 | มาก             |
| 9   | มีการใช้ข้อมูลประกอบการออกแบบการสื่อสารอย่าง<br>เหมาะสม        | 3.25      | 0.59 | มาก             |
| 10  | มีการประเมินความพึงพอใจในการสื่อสารองค์การจาก<br>ผู้เกี่ยวข้อง | 3.25      | 0.69 | มาก             |
|     | รวมเฉลี่ย  | 3.26      | 0.49 | มาก             |

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล โดยเฉลี่ย มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.26, SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการ ( $\bar{X} = 3.38$ ) และ รองลงมาคือ มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.37$ )

## ตาราง 7

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์  
ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร

| ที่ | รายการ   | n = 117   |      | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
|     |  | $\bar{X}$ | SD   |                 |
| 1   | มีช่องทางการสื่อสารทั้งในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ                      | 3.41      | 0.62 | มาก             |
| 2   | มีช่องทางการสื่อสารภายนอกองค์กรที่มีประสิทธิภาพ                      | 3.23      | 0.71 | มาก             |
| 3   | มีรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับบุคลากร                              | 3.20      | 0.62 | มาก             |
| 4   | มีวิธีการสื่อสารที่กระชับ รวดเร็ว                                    | 3.13      | 0.69 | มาก             |
| 5   | มีการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย<br>อย่างรวดเร็ว  | 3.12      | 0.76 | มาก             |
| 6   | เลือกรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิผล                                 | 3.15      | 0.67 | มาก             |
| 7   | มีการจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กรอย่างต่อเนื่อง                           | 3.24      | 0.64 | มาก             |
| 8   | กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร                   | 3.37      | 0.62 | มาก             |
| 9   | วิธีการนำเสนอการสื่อสารองค์กรน่าสนใจ                                 | 3.19      | 0.67 | มาก             |
| 10  | รูปแบบและวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารองค์กรเหมาะสม<br>กับการเปลี่ยนแปลง | 3.25      | 0.63 | มาก             |
|     | รวมเฉลี่ย  | 3.23      | 0.52 | มาก             |

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ.  
ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร  
โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด  
คือ มีช่องทางการสื่อสารทั้งในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.41$ ) และรองลงมาคือ  
กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.37$ )

## ตาราง 8

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ

| ที่ | รายการ   | n = 117   |      | ระดับการปฏิบัติ |
|-----|--|-----------|------|-----------------|
|     |  | $\bar{X}$ | SD   |                 |
| 1   | ธนาคารเสนอข่าวสารซ้ำ ๆ อยู่เสมอ                                  | 2.78      | 0.85 | มาก             |
| 2   | ธนาคารเสนอข่าวสารด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน               | 3.14      | 0.57 | มาก             |
| 3   | ธนาคารเสนอข่าวสารให้สมเหตุสมผล                                   | 3.30      | 0.58 | มาก             |
| 4   | ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้รูปภาพประกอบอย่างเด่นชัด                  | 3.28      | 0.63 | มาก             |
| 5   | ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้สื่อสารมวลชนแบบซ้ำ ๆ                      | 2.79      | 0.79 | มาก             |
| 6   | ธนาคารปรับแต่งรูปโฉมของสารเพื่อกระตุ้นหรือโน้มน้าวใจ             | 3.21      | 0.65 | มาก             |
| 7   | ธนาคารสร้างจุดสนใจในสารเพื่อการโน้มน้าวใจ                        | 3.20      | 0.70 | มาก             |
| 8   | ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยใช้อารมณ์แบบต่าง ๆ ประกอบการเสนอข้อมูล     | 3.09      | 0.70 | มาก             |
| 9   | ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยการเชื่อมโยงความคิดเก่าและความคิดใหม่ ๆ    | 3.18      | 0.66 | มาก             |
| 10  | ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยใช้รางวัลหรือสิ่งของประกอบการสื่อสารข้อมูล | 3.21      | 0.71 | มาก             |
|     | รวมเฉลี่ย  | 3.12      | 0.50 | มาก             |

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ ธนาคารเสนอข่าวสารให้สมเหตุสมผล ( $\bar{X} = 3.30$ ) และรองลงมาคือ ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้รูปภาพประกอบอย่างเด่นชัด ( $\bar{X} = 3.28$ )

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อ  
กลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม  
ตำแหน่งของพนักงาน

ตาราง 9

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม  
ตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ กลยุทธ์  
ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล กลยุทธ์ด้านรูปแบบ  
และวิธีการสื่อสาร และกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ

| ด้านที่ | กลยุทธ์                                  | ตำแหน่งของพนักงาน   |      |                     |                         |      |                     |
|---------|--|---------------------|------|---------------------|-------------------------|------|---------------------|
|         |  | ฝ่ายบริหาร (n = 44) |      |                     | ฝ่ายปฏิบัติการ (n = 73) |      |                     |
|         |  | $\bar{X}$           | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$               | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
| 1       | กลยุทธ์ด้านการจัดการ                     | 3.55                | 0.37 | มากที่สุด           | 3.39                    | 0.41 | มาก                 |
| 2       | กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผน<br>การสื่อสาร | 3.30                | 0.52 | มาก                 | 3.26                    | 0.44 | มาก                 |
| 3       | กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล              | 3.28                | 0.55 | มาก                 | 3.25                    | 0.46 | มาก                 |
| 4       | กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร       | 3.33                | 0.53 | มาก                 | 3.17                    | 0.51 | มาก                 |
| 5       | กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ                 | 3.12                | 0.50 | มาก                 | 3.11                    | 0.50 | มาก                 |
|         | เฉลี่ย                                   | 3.31                | 0.45 | มาก                 | 3.24                    | 0.40 | มาก                 |

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ.  
ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี รวมทุกด้าน จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน  
พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = 0.45$ )  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 4 ด้าน กลยุทธ์  
การปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กลยุทธ์ด้านการจัดการ ( $\bar{X} = 3.55$ )  
และรองลงมาคือ กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.33$ )

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.24$ ,  $SD = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน กลยุทธ์ที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กลยุทธ์ด้านการจัดการ ( $\bar{X} = 3.39$ ) และรองลงมาคือ กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.26$ )

## ตาราง 10

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ

| ที่ | รายการ   | ตำแหน่งของพนักงาน       |      |                             |           |      |                 |
|-----|--|-------------------------|------|-----------------------------|-----------|------|-----------------|
|     |  | ฝ่ายบริหาร ( $n = 44$ ) |      | ฝ่ายปฏิบัติการ ( $n = 73$ ) |           |      |                 |
|     |  | $\bar{X}$               | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ             | $\bar{X}$ | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ |
| 1   | มีกระบวนการกำหนดแนวทางขององค์กรอย่างเป็นระบบ         | 3.57                    | 0.50 | มากที่สุด                   | 3.34      | 0.56 | มาก             |
| 2   | มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคตที่ชัดเจน                  | 3.66                    | 0.53 | มากที่สุด                   | 3.58      | 0.55 | มากที่สุด       |
| 3   | มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร                  | 3.61                    | 0.54 | มากที่สุด                   | 3.52      | 0.53 | มากที่สุด       |
| 4   | มีการวางแผนปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง                  | 3.59                    | 0.50 | มากที่สุด                   | 3.45      | 0.60 | มาก             |
| 5   | มีการมอบหมายงานแต่ละด้านอย่างเหมาะสมกับบุคลากร       | 3.45                    | 0.50 | มาก                         | 3.22      | 0.63 | มาก             |
| 6   | ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางการทำงานสอดคล้องกัน | 3.52                    | 0.55 | มากที่สุด                   | 3.23      | 0.57 | มาก             |
| 7   | การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นไปได้                 | 3.50                    | 0.59 | มาก                         | 3.29      | 0.59 | มาก             |
| 8   | เป้าหมายและพันธกิจสามารถตรวจสอบได้ชัดเจน             | 3.59                    | 0.50 | มากที่สุด                   | 3.47      | 0.58 | มาก             |
| 9   | มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์การทำงานอยู่เสมอ               | 3.57                    | 0.58 | มากที่สุด                   | 3.38      | 0.57 | มาก             |
| 10  | มีการตรวจสอบความสำเร็จตามตัวชี้วัด                   |                         |      |                             |           |      |                 |
|     | อย่างโปร่งใสและรับผิดชอบ                             | 3.48                    | 0.55 | มาก                         | 3.45      | 0.65 | มาก             |
|     | เฉลี่ย   | 3.55                    | 0.37 | มากที่สุด                   | 3.39      | 0.41 | มาก             |

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ จำแนกตาม ตำแหน่งของพนักงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.55, SD = 0.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ และระดับมาก 3 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.66$ ) และรองลงมาคือ มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.61$ )

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.39, SD = 0.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และระดับมาก 8 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.58$ ) และรองลงมาคือ มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.52$ )

#### ตาราง 11

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร

| ที่ | รายการ                              | ตำแหน่งของพนักงาน       |      |                 |                             |      |                 |
|-----|-------------------------------------|-------------------------|------|-----------------|-----------------------------|------|-----------------|
|     |                                     | ฝ่ายบริหาร ( $n = 44$ ) |      |                 | ฝ่ายปฏิบัติการ ( $n = 73$ ) |      |                 |
|     |                                     | $\bar{X}$               | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ |
| 1   | มีกระบวนการการกำหนดแนวทางการสื่อสาร | 3.57                    | 0.50 | มากที่สุด       | 3.34                        | 0.56 | มาก             |
| 2   | มีกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย      | 3.66                    | 0.53 | มากที่สุด       | 3.58                        | 0.55 | มากที่สุด       |
| 3   | มีโครงสร้างการสื่อสารที่ชัดเจน      | 3.61                    | 0.54 | มากที่สุด       | 3.52                        | 0.53 | มากที่สุด       |
| 4   | มีการทำแผนงานการสื่อสารที่ท้าทาย    | 3.59                    | 0.50 | มากที่สุด       | 3.45                        | 0.60 | มาก             |
| 5   | โครงสร้างการสื่อสารมีความยืดหยุ่น   | 3.45                    | 0.50 | มาก             | 3.22                        | 0.63 | มาก             |
| 6   | กระบวนการวางแผนสื่อสารมีความเหมาะสม | 3.27                    | 0.62 | มาก             | 3.19                        | 0.59 | มาก             |
| 7   | การวางแผนสื่อสารเป็นลักษณะเชิงรุก   | 3.23                    | 0.71 | มาก             | 3.10                        | 0.67 | มาก             |

ตาราง 11 (ต่อ)

| ที่ | รายการ   | ตำแหน่งของพนักงาน   |      |                     |                         |      |                     |
|-----|--|---------------------|------|---------------------|-------------------------|------|---------------------|
|     |  | ฝ่ายบริหาร (n = 44) |      |                     | ฝ่ายปฏิบัติการ (n = 73) |      |                     |
|     |  | $\bar{X}$           | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$               | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
| 8   | กลยุทธ์การสื่อสารสอดคล้องกับ<br>บริบทขององค์กร                 | 2.30                | 0.63 | น้อย                | 3.27                    | 0.58 | มาก                 |
| 9   | การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์<br>และแผนงานขององค์กร          | 3.52                | 0.59 | มากที่สุด           | 3.59                    | 0.52 | มากที่สุด           |
| 10  | กระบวนการวางแผนสื่อสารมี<br>การปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย<br>เฉลี่ย | 3.34                | 0.75 | มาก                 | 3.38                    | 0.54 | มาก                 |
|     |  | 3.30                | 0.52 | มาก                 | 3.36                    | 0.44 | มาก                 |

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผน การสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารมีการปฏิบัติ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.30$ ,  $SD = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากที่สุด 5 ข้อ ระดับมาก 4 ข้อ และระดับน้อย 1 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.66$ ) และรองลงมาคือ มี โครงสร้างการสื่อสารที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.61$ )

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.36$ ,  $SD = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 7 ข้อ ประเด็น ที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์และแผนงาน ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.59$ ) และรองลงมาคือ มีกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.58$ )

## ตาราง 12

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม  
ตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล

| ที่ | รายการ   | ตำแหน่งของพนักงาน   |      |                     |                         |      |                     |
|-----|--|---------------------|------|---------------------|-------------------------|------|---------------------|
|     |  | ฝ่ายบริหาร (n = 44) |      |                     | ฝ่ายปฏิบัติการ (n = 73) |      |                     |
|     |  | $\bar{X}$           | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$               | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
| 1   | มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่าย<br>ข้อมูลสารสนเทศเพื่อจัดการ    | 3.50                | 0.63 | มาก                 | 3.32                    | 0.60 | มาก                 |
| 2   | มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ                              | 3.43                | 0.66 | มาก                 | 3.33                    | 0.60 | มาก                 |
| 3   | มีการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล<br>อย่างรวดเร็ว                   | 3.14                | 0.66 | มาก                 | 3.10                    | 0.67 | มาก                 |
| 4   | มีการออกแบบวิธีการสื่อสารอย่าง<br>หลากหลาย                     | 3.23                | 0.64 | มาก                 | 3.21                    | 0.67 | มาก                 |
| 5   | มีการวางแผนสื่อสารข้อมูลอย่างเป็น<br>ปัจจุบัน                  | 3.30                | 0.67 | มาก                 | 3.23                    | 0.57 | มาก                 |
| 6   | มีการพัฒนาการสื่อสารอยู่เสมอ                                   | 3.34                | 0.71 | มาก                 | 3.34                    | 0.58 | มาก                 |
| 7   | มีการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการสื่อสาร                             | 3.30                | 0.67 | มาก                 | 3.26                    | 0.58 | มาก                 |
| 8   | มีการเก็บรวบรวมข้อมูล<br>ประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน         | 3.16                | 0.71 | มาก                 | 3.12                    | 0.64 | มาก                 |
| 9   | มีการใช้ข้อมูลประกอบการออกแบบ<br>การสื่อสารอย่างเหมาะสม        | 3.20                | 0.67 | มาก                 | 3.27                    | 0.53 | มาก                 |
| 10  | มีการประเมินความพึงพอใจในการ<br>สื่อสารองค์การจากผู้เกี่ยวข้อง | 3.16                | 0.75 | มาก                 | 3.30                    | 0.66 | มาก                 |
|     | เฉลี่ย   | 3.28                | 0.55 | มาก                 | 3.25                    | 0.46 | มาก                 |

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ.  
ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตาม  
ตำแหน่งของพนักงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.28, SD = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มี

ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการจัดการ ( $\bar{X} = 3.50$ ) และรองลงมาคือ มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.43$ )

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.25$ ,  $SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีการพัฒนาการสื่อสารอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.34$ ) และรองลงมาคือ มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.33$ )

### ตาราง 13

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงาน ต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร

| ที่ | รายการ  | ตำแหน่งของพนักงาน       |      |                 |                             |      |                 |
|-----|---|-------------------------|------|-----------------|-----------------------------|------|-----------------|
|     |   | ฝ่ายบริหาร ( $n = 44$ ) |      |                 | ฝ่ายปฏิบัติการ ( $n = 73$ ) |      |                 |
|     |   | $\bar{X}$               | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ |
| 1   | มีช่องทางการสื่อสารทั้งในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ                 | 3.48                    | 0.66 | มาก             | 3.37                        | 0.59 | มาก             |
| 2   | มีช่องทางการสื่อสารภายนอกองค์กรที่มีประสิทธิภาพ                 | 3.39                    | 0.69 | มาก             | 3.14                        | 0.71 | มาก             |
| 3   | มีรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับบุคลากร                         | 3.27                    | 0.59 | มาก             | 3.15                        | 0.64 | มาก             |
| 4   | มีวิธีการสื่อสารที่กระชับ รวดเร็ว                               | 3.23                    | 0.71 | มาก             | 3.07                        | 0.67 | มาก             |
| 5   | มีการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว | 3.20                    | 0.73 | มาก             | 3.07                        | 0.77 | มาก             |
| 6   | เลือกรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิผล                            | 3.20                    | 0.67 | มาก             | 3.11                        | 0.68 | มาก             |
| 7   | มีการจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กรอย่างต่อเนื่อง                      | 3.36                    | 0.61 | มาก             | 3.16                        | 0.65 | มาก             |

ตาราง 13 (ต่อ)

| ที่ | รายการ  | ตำแหน่งของพนักงาน   |      |                     |                         |      |                     |
|-----|---|---------------------|------|---------------------|-------------------------|------|---------------------|
|     |   | ฝ่ายบริหาร (n = 44) |      |                     | ฝ่ายปฏิบัติการ (n = 73) |      |                     |
|     |   | $\bar{X}$           | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$               | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
| 8   | กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความ<br>เข้าใจอันดีต่อองค์กร                | 3.57                | 0.55 | มากที่สุด           | 3.25                    | 0.64 | มาก                 |
| 9   | วิธีการนำเสนอการสื่อสารองค์การ<br>น่าสนใจ                             | 3.23                | 0.68 | มาก                 | 3.16                    | 0.67 | มาก                 |
| 10  | รูปแบบและวิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร<br>องค์การเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง | 3.34                | 0.68 | มาก                 | 3.19                    | 0.59 | มาก                 |
|     | เฉลี่ย  | 3.33                | 0.53 | มาก                 | 3.17                    | 0.51 | มาก                 |

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.33$ ,  $SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 9 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.57$ ) และรองลงมาคือ มีช่องทางการสื่อสารทั้งในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.48$ )

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีช่องทางการสื่อสารทั้งในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.37$ ) และรองลงมาคือ กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.25$ )

## ตาราง 14

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม  
ตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ

| ที่ | รายการ  | ตำแหน่งของพนักงาน   |      |                     |                         |      |                     |
|-----|---|---------------------|------|---------------------|-------------------------|------|---------------------|
|     |   | ฝ่ายบริหาร (n = 44) |      |                     | ฝ่ายปฏิบัติการ (n = 73) |      |                     |
|     |   | $\bar{X}$           | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$               | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
| 1   | ธนาคารเสนอข่าวสารซ้ำ ๆ อยู่เสมอ                                       | 2.77                | 0.71 | มาก                 | 2.78                    | 0.93 | มาก                 |
| 2   | ธนาคารเสนอข่าวสารด้วยการ<br>เชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน                | 3.18                | 0.54 | มาก                 | 3.11                    | 0.59 | มาก                 |
| 3   | ธนาคารเสนอข่าวสารให้สมเหตุสมผล  | 3.32                | 0.56 | มาก                 | 3.29                    | 0.59 | มาก                 |
| 4   | ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้รูปภาพ<br>ประกอบอย่างเด่นชัด                   | 3.32                | 0.71 | มาก                 | 3.26                    | 0.58 | มาก                 |
| 5   | ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้<br>สื่อสารมวลชนแบบซ้ำ ๆ                       | 2.75                | 0.75 | มาก                 | 3.80                    | 0.81 | มากที่สุด           |
| 6   | ธนาคารปรับแต่งรูปโฉมของสาร<br>เพื่อกระตุ้นหรือ โน้มน้าวใจ             | 3.25                | 0.69 | มาก                 | 3.19                    | 0.64 | มาก                 |
| 7   | ธนาคารสร้างจุดสนใจในสารเพื่อ<br>การโน้มน้าวใจ                         | 3.23                | 0.74 | มาก                 | 3.19                    | 0.68 | มาก                 |
| 8   | ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยใช้อารมณ์<br>แบบต่าง ๆ ประกอบการเสนอข้อมูล      | 3.05                | 0.75 | มาก                 | 3.12                    | 0.69 | มาก                 |
| 9   | ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยการ<br>เชื่อมโยงความคิดเก่าและความคิด<br>ใหม่ ๆ | 3.18                | 0.69 | มาก                 | 3.18                    | 0.65 | มาก                 |
| 10  | ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยใช้รางวัล<br>หรือสิ่งของประกอบการสื่อสารข้อมูล  | 3.18                | 0.72 | มาก                 | 3.23                    | 0.70 | มาก                 |
|     | เฉลี่ย  | 3.12                | 0.50 | มาก                 | 3.12                    | 0.50 | มาก                 |

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ.  
ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ จำแนกตาม  
ตำแหน่งของพนักงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

( $\bar{X} = 3.12$ ,  $SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ ธนาคารเสนอข่าวสารให้สมเหตุสมผล ( $\bar{X} = 3.32$ ) และธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้รูปภาพประกอบอย่างเด่นชัด ( $\bar{X} = 3.32$ )

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.12$ ,  $SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 9 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้สื่อสารมวลชนแบบซ้ำ ๆ ( $\bar{X} = 3.80$ ) และรองลงมาคือ ธนาคารเสนอข่าวสารให้สมเหตุสมผล ( $\bar{X} = 3.29$ )

#### ตาราง 15

ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติ ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ

| ด้านที่ | กลยุทธ์                              | ตำแหน่งของพนักงาน |      |                |      | t     | P    |
|---------|--------------------------------------|-------------------|------|----------------|------|-------|------|
|         |                                      | ฝ่ายบริหาร        |      | ฝ่ายปฏิบัติการ |      |       |      |
|         |                                      | (n = 44)          |      | (n = 73)       |      |       |      |
|         |                                      | $\bar{X}$         | SD   | $\bar{X}$      | SD   |       |      |
| 1       | กลยุทธ์ด้านการจัดการ                 | 3.55              | 0.37 | 3.39           | 0.41 | 2.15* | 0.03 |
| 2       | กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร | 3.30              | 0.52 | 3.26           | 0.44 | 0.51  | 0.61 |
| 3       | กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล          | 3.28              | 0.55 | 3.25           | 0.46 | 0.29  | 0.78 |
| 4       | กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร   | 3.33              | 0.53 | 3.17           | 0.51 | 1.61  | 0.11 |
| 5       | กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ             | 3.12              | 0.50 | 3.11           | 0.50 | 0.07  | 0.95 |
|         | ภาพรวม                               | 3.31              | 0.45 | 3.24           | 0.40 | 1.00  | 0.32 |

\* $P < 0.05$

จากตาราง 15 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านกลยุทธ์ด้านการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = 2.15, df = 116$ ) โดยที่ระดับการปฏิบัติของพนักงานฝ่ายบริหารมีการปฏิบัติมากกว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ส่วนกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร และกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

#### ตาราง 16

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร และกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ

| ที่ | กลยุทธ์                              | ประสบการณ์การทำงาน          |      |                                  |           |      |                 |
|-----|--------------------------------------|-----------------------------|------|----------------------------------|-----------|------|-----------------|
|     |                                      | น้อยกว่า 10 ปี ( $n = 37$ ) |      | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ( $n = 80$ ) |           |      |                 |
|     |                                      | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ                  | $\bar{X}$ | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ |
| 1   | กลยุทธ์ด้านการจัดการ                 | 3.41                        | 0.40 | มาก                              | 3.47      | 0.40 | มาก             |
| 2   | กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร | 3.27                        | 0.46 | มาก                              | 3.27      | 0.48 | มาก             |
| 3   | กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล          | 3.28                        | 0.49 | มาก                              | 3.25      | 0.50 | มาก             |
| 4   | กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร   | 3.22                        | 0.59 | มาก                              | 3.23      | 0.50 | มาก             |
| 5   | กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ             | 3.19                        | 0.52 | มาก                              | 3.07      | 0.49 | มาก             |
|     | เฉลี่ย                               | 3.27                        | 0.43 | มาก                              | 3.26      | 0.42 | มาก             |

จากตาราง 16 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี รวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.27, SD = 0.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน กลยุทธ์ที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กลยุทธ์ด้านการจัดการ ( $\bar{X} = 3.41$ ) และรองลงมาคือ กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล ( $\bar{X} = 3.28$ )

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.26, SD = 0.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านกลยุทธ์ที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กลยุทธ์ด้านการจัดการ ( $\bar{X} = 3.47$ ) และรองลงมาคือ กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.27$ )

#### ตาราง 17

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ

| ที่ | รายการ   | ประสบการณ์การทำงาน          |      |                 |                                  |      |                 |
|-----|--|-----------------------------|------|-----------------|----------------------------------|------|-----------------|
|     |  | น้อยกว่า 10 ปี ( $n = 37$ ) |      |                 | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ( $n = 80$ ) |      |                 |
|     |  | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ | $\bar{X}$                        | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ |
| 1   | มีกระบวนการกำหนดแนวทางขององค์กรอย่างเป็นระบบ   | 3.27                        | 0.56 | มาก             | 3.50                             | 0.53 | มาก             |
| 2   | มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคตที่ชัดเจน            | 3.59                        | 0.55 | มากที่สุด       | 3.61                             | 0.54 | มากที่สุด       |
| 3   | มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร            | 3.49                        | 0.56 | มาก             | 3.59                             | 0.52 | มากที่สุด       |
| 4   | มีการวางแผนปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง            | 3.49                        | 0.65 | มาก             | 3.51                             | 0.53 | มากที่สุด       |
| 5   | มีการมอบหมายงานแต่ละด้านอย่างเหมาะสมกับบุคลากร | 3.19                        | 0.62 | มาก             | 3.36                             | 0.58 | มาก             |

ตาราง 17 (ต่อ)

| ที่ | รายการ   | ประสบการณ์การทำงาน          |      |                     |                                  |      |                     |
|-----|--|-----------------------------|------|---------------------|----------------------------------|------|---------------------|
|     |  | น้อยกว่า 10 ปี ( $n = 37$ ) |      |                     | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ( $n = 80$ ) |      |                     |
|     |  | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$                        | $SD$ | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
| 6   | ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีทิศทาง<br>การทำงานสอดคล้องกัน                 | 3.19                        | 0.66 | มาก                 | 3.41                             | 0.52 | มาก                 |
| 7   | การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร<br>เป็นไปได้                                 | 3.32                        | 0.58 | มาก                 | 3.39                             | 0.61 | มาก                 |
| 8   | เป้าหมายและพันธกิจสามารถ<br>ตรวจสอบได้ชัดเจน                             | 3.57                        | 0.55 | มากที่สุด           | 3.49                             | 0.55 | มาก                 |
| 9   | มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์การทำงาน<br>อยู่เสมอ                               | 3.43                        | 0.55 | มาก                 | 3.46                             | 0.59 | มาก                 |
| 10  | มีการตรวจสอบความสำเร็จตาม<br>ตัวชี้วัดอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบ<br>เฉลี่ย | 3.57                        | 0.55 | มากที่สุด           | 3.41                             | 0.63 | มาก                 |
|     |  | 3.41                        | 0.40 | มาก                 | 3.47                             | 0.40 | มาก                 |

จากตาราง 17 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี โดย เฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.41, SD = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 7 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคตที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.59$ ) และรองลงมาคือ เป้าหมายและพันธกิจสามารถตรวจสอบได้ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.57$ ) และมีการตรวจสอบ ความสำเร็จตามตัวชี้วัดอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.57$ )

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.47, SD = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 7 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีเป้าหมายของ องค์กรในอนาคตที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.61$ ) และรองลงมาคือ มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.59$ )

## ตาราง 18

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม  
ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้าน  
กระบวนการวางแผนการสื่อสาร

| ที่ | รายการ  | ประสบการณ์การทำงาน          |      |                     |                                  |      |                     |
|-----|---|-----------------------------|------|---------------------|----------------------------------|------|---------------------|
|     |   | น้อยกว่า 10 ปี ( $n = 37$ ) |      |                     | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ( $n = 80$ ) |      |                     |
|     |   | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$                        | $SD$ | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
| 1   | มีกระบวนการกำหนดแนวทาง<br>การสื่อสาร                  | 3.30                        | 0.62 | มาก                 | 3.29                             | 0.53 | มาก                 |
| 2   | มีกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย                        | 3.32                        | 0.67 | มาก                 | 3.38                             | 0.66 | มาก                 |
| 3   | มีโครงสร้างการสื่อสารที่ชัดเจน                        | 3.35                        | 0.63 | มาก                 | 3.31                             | 0.59 | มาก                 |
| 4   | มีการทำแผนงานการสื่อสารที่ท้าทาย                      | 3.08                        | 0.72 | มาก                 | 3.06                             | 0.68 | มาก                 |
| 5   | โครงสร้างการสื่อสารมีความยืดหยุ่น                     | 3.08                        | 0.68 | มาก                 | 3.13                             | 0.66 | มาก                 |
| 6   | กระบวนการวางแผนสื่อสารมีความ-<br>เหมาะสม              | 3.19                        | 0.62 | มาก                 | 3.24                             | 0.60 | มาก                 |
| 7   | การวางแผนสื่อสารเป็นลักษณะเชิงรุก                     | 3.08                        | 0.76 | มาก                 | 3.18                             | 0.65 | มาก                 |
| 8   | กลยุทธ์การสื่อสารสอดคล้องกับ<br>บริบทขององค์กร        | 3.27                        | 0.65 | มาก                 | 3.29                             | 0.58 | มาก                 |
| 9   | การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์<br>และแผนงานขององค์กร | 3.68                        | 0.47 | มากที่สุด           | 3.51                             | 0.57 | มากที่สุด           |
| 10  | กระบวนการวางแผนสื่อสารมี<br>การปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย  | 3.38                        | 0.55 | มาก                 | 3.36                             | 0.66 | มาก                 |
|     | เฉลี่ย  | 3.27                        | 0.46 | มาก                 | 3.27                             | 0.48 | มาก                 |

จากตาราง 18 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ.  
ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการ  
สื่อสาร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน  
น้อยกว่า 10 ปี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.27, SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 9 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย

การปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์และแผนงานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.68$ ) และรองลงมาคือ กระบวนการวางแผนสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.38$ )

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.27, SD = 0.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 9 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์ และแผนงานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.51$ ) และรองลงมาคือ มีกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.38$ )

### ตาราง 19

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล

| ที่ | รายการ   | ประสบการณ์การทำงาน          |      |                                  |           |      |                 |
|-----|--|-----------------------------|------|----------------------------------|-----------|------|-----------------|
|     |  | น้อยกว่า 10 ปี ( $n = 37$ ) |      | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ( $n = 80$ ) |           |      |                 |
|     |  | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ                  | $\bar{X}$ | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ |
| 1   | มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการ | 3.38                        | 0.59 | มาก                              | 3.39      | 0.63 | มาก             |
| 2   | มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ                          | 3.41                        | 0.60 | มาก                              | 3.35      | 0.64 | มาก             |
| 3   | มีการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลอย่างรวดเร็ว                   | 3.14                        | 0.75 | มาก                              | 3.10      | 0.63 | มาก             |
| 4   | มีการออกแบบวิธีการสื่อสารอย่างหลากหลาย                     | 3.19                        | 0.70 | มาก                              | 3.23      | 0.64 | มาก             |
| 5   | มีการวางแผนสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นปัจจุบัน                  | 3.24                        | 0.60 | มาก                              | 3.26      | 0.61 | มาก             |
| 6   | มีการพัฒนาการสื่อสารอยู่เสมอ                               | 3.32                        | 0.63 | มาก                              | 3.35      | 0.64 | มาก             |
| 7   | มีการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการสื่อสาร                         | 3.27                        | 0.65 | มาก                              | 3.28      | 0.59 | มาก             |

ตาราง 19 (ต่อ)

| ที่ | รายการ   | ประสบการณ์การทำงาน          |      |                     |                                  |      |                     |
|-----|--|-----------------------------|------|---------------------|----------------------------------|------|---------------------|
|     |  | น้อยกว่า 10 ปี ( $n = 37$ ) |      |                     | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ( $n = 80$ ) |      |                     |
|     |  | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$                        | $SD$ | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
| 8   | มีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน         | 3.22                        | 0.67 | มาก                 | 3.10                             | 0.67 | มาก                 |
| 9   | มีการใช้ข้อมูลประกอบการออกแบบการสื่อสารอย่างเหมาะสม        | 3.38                        | 0.55 | มาก                 | 3.19                             | 0.60 | มาก                 |
| 10  | มีการประเมินความพึงพอใจในการสื่อสารองค์การจากผู้เกี่ยวข้อง | 3.30                        | 0.70 | มาก                 | 3.23                             | 0.60 | มาก                 |
|     | เฉลี่ย   | 3.28                        | 0.49 | มาก                 | 3.25                             | 0.50 | มาก                 |

จากตาราง 19 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.28, SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.41$ ) รองลงมาคือ มีการใช้ข้อมูลประกอบการออกแบบการสื่อสารอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.38$ ) และมีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการ ( $\bar{X} = 3.38$ )

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.25, SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการ ( $\bar{X} = 3.39$ ) รองลงมาคือ มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.35$ ) และมีกรพัฒนาการสื่อสารอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.35$ )

## ตาราง 20

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร

| ที่ | รายการ   | ประสบการณ์การทำงาน      |      |                 |                              |      |                 |
|-----|--|-------------------------|------|-----------------|------------------------------|------|-----------------|
|     |  | น้อยกว่า 10 ปี (n = 37) |      |                 | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (n = 80) |      |                 |
|     |  | $\bar{X}$               | SD   | ระดับการปฏิบัติ | $\bar{X}$                    | SD   | ระดับการปฏิบัติ |
| 1   | มีช่องทางการสื่อสารทั้งในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ                  | 3.41                    | 0.60 | มาก             | 3.41                         | 0.63 | มาก             |
| 2   | มีช่องทางการสื่อสารภายนอกองค์กรที่มีประสิทธิภาพ                  | 3.14                    | 0.79 | มาก             | 3.28                         | 0.67 | มาก             |
| 3   | มีรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับบุคลากร                          | 3.22                    | 0.63 | มาก             | 3.19                         | 0.62 | มาก             |
| 4   | มีวิธีการสื่อสารที่กระชับ รวดเร็ว                                | 3.14                    | 0.75 | มาก             | 3.13                         | 0.66 | มาก             |
| 5   | มีการประชาสัมพันธ์ การโฆษณาที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว   | 3.08                    | 0.86 | มาก             | 3.14                         | 0.71 | มาก             |
| 6   | เลือกรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิผล                             | 3.10                    | 0.81 | มาก             | 3.16                         | 0.60 | มาก             |
| 7   | มีการจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กรอย่างต่อเนื่อง                       | 3.22                    | 0.71 | มาก             | 3.25                         | 0.61 | มาก             |
| 8   | กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร               | 3.30                    | 0.70 | มาก             | 3.40                         | 0.59 | มาก             |
| 9   | วิธีการนำเสนอการสื่อสารองค์กรน่าสนใจ                             | 3.30                    | 0.74 | มาก             | 3.14                         | 0.63 | มาก             |
| 10  | รูปแบบและวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารองค์กรเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง | 3.27                    | 0.69 | มาก             | 3.24                         | 0.60 | มาก             |
|     | เฉลี่ย   | 3.22                    | 0.59 | มาก             | 3.23                         | 0.50 | มาก             |

จากตาราง 20 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร จำแนก

ตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.22, SD = 0.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีช่องทางการสื่อสารทั้งในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.41$ ) รองลงมาคือ กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.30$ ) และกิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.30$ )

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.23, SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีช่องทางการสื่อสารทั้งในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.41$ ) และรองลงมาคือ มีกิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.40$ )

## ตาราง 21

คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ

| ที่ | รายการ   | ประสบการณ์การทำงาน          |      |                 |                                  |      |                 |
|-----|--|-----------------------------|------|-----------------|----------------------------------|------|-----------------|
|     |  | น้อยกว่า 10 ปี ( $n = 37$ ) |      |                 | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ( $n = 80$ ) |      |                 |
|     |  | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ | $\bar{X}$                        | $SD$ | ระดับการปฏิบัติ |
| 1   | ธนาคารเสนอข่าวสารซ้ำ ๆ อยู่เสมอ                    | 2.89                        | 0.97 | มาก             | 2.73                             | 0.80 | มาก             |
| 2   | ธนาคารเสนอข่าวสารด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน | 3.19                        | 0.57 | มาก             | 3.11                             | 0.57 | มาก             |
| 3   | ธนาคารเสนอข่าวสารให้สมเหตุสมผล                     | 3.41                        | 0.60 | มาก             | 3.25                             | 0.56 | มาก             |
| 4   | ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้รูปภาพประกอบอย่างเด่นชัด    | 3.27                        | 0.61 | มาก             | 3.29                             | 0.64 | มาก             |
| 5   | ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้สื่อสารมวลชนแบบซ้ำ ๆ        | 2.81                        | 0.70 | มาก             | 2.78                             | 0.83 | มาก             |



ตาราง 21 (ต่อ)

| ที่ | รายการ  | ประสบการณ์การทำงาน          |      |                     |                                  |      |                     |
|-----|---|-----------------------------|------|---------------------|----------------------------------|------|---------------------|
|     |   | น้อยกว่า 10 ปี ( $n = 37$ ) |      |                     | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ( $n = 80$ ) |      |                     |
|     |   | $\bar{X}$                   | $SD$ | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$                        | $SD$ | ระดับ<br>การปฏิบัติ |
| 6   | ธนาคารปรับแต่งรูปโฉมของสารเพื่อ<br>กระตุ้นหรือโน้มน้าวใจ              | 3.22                        | 0.71 | มาก                 | 3.21                             | 0.63 | มาก                 |
| 7   | ธนาคารสร้างจุดสนใจในสารเพื่อ<br>การโน้มน้าวใจ                         | 3.22                        | 0.71 | มาก                 | 3.20                             | 0.70 | มาก                 |
| 8   | ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยใช้อารมณ์<br>แบบต่าง ๆ ประกอบการเสนอข้อมูล      | 3.24                        | 0.72 | มาก                 | 3.02                             | 0.69 | มาก                 |
| 9   | ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยการ<br>เชื่อมโยงความคิดเก่าและความคิด<br>ใหม่ ๆ | 3.30                        | 0.70 | มาก                 | 3.13                             | 0.64 | มาก                 |
| 10  | ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยใช้รางวัล<br>หรือสิ่งของประกอบการสื่อสารข้อมูล  | 3.35                        | 0.75 | มาก                 | 3.15                             | 0.68 | มาก                 |
|     | เฉลี่ย  | 3.19                        | 0.31 | มาก                 | 3.09                             | 0.37 | มาก                 |

จากตาราง 21 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี กลยุทธ์ด้านการ โน้มน้าวใจ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.19, SD = 0.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ ธนาคารเสนอข่าวสารให้สมเหตุสมผล ( $\bar{X} = 3.41$ ) และรองลงมาคือ ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยใช้รางวัลหรือสิ่งของประกอบการสื่อสารข้อมูล ( $\bar{X} = 3.35$ )

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้รูปภาพประกอบอย่างเด่นชัด ( $\bar{X} = 3.29$ ) และรองลงมาคือ ธนาคารเสนอข่าวสารให้สมเหตุสมผล ( $\bar{X} = 3.25$ )

## ตาราง 22

ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

| ด้านที่ | กลยุทธ์                              | ประสบการณ์การทำงาน |      |                     |      | t    | P    |
|---------|--------------------------------------|--------------------|------|---------------------|------|------|------|
|         |                                      | น้อยกว่า 10 ปี     |      | ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป |      |      |      |
|         |                                      | $\bar{X}$          | SD   | $\bar{X}$           | SD   |      |      |
| 1       | กลยุทธ์ด้านการจัดการ                 | 3.41               | 0.40 | 3.47                | 0.40 | 0.79 | 0.43 |
| 2       | กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร | 3.27               | 0.46 | 3.27                | 0.48 | 0.01 | 0.99 |
| 3       | กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล          | 3.28               | 0.49 | 3.25                | 0.50 | 0.38 | 0.70 |
| 4       | กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร   | 3.22               | 0.59 | 3.23                | 0.50 | 0.16 | 0.88 |
| 5       | กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ             | 3.19               | 0.52 | 3.07                | 0.49 | 1.04 | 0.30 |
|         | ภาพรวม                               | 3.27               | 0.43 | 3.26                | 0.42 | 0.14 | 0.89 |

\* $P < 0.05$

จากตาราง 22 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลยุทธ์ด้านการจัดการ กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร และกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา**

ตาราง 23

คะแนนเฉลี่ย ความเพียงพอมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านข้อมูล กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร และกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ

| ตำแหน่ง | กลยุทธ์                              | ระดับการศึกษา                 |      |                    |           |                           |              |           |      |              |
|---------|--------------------------------------|-------------------------------|------|--------------------|-----------|---------------------------|--------------|-----------|------|--------------|
|         |                                      | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      | ปริญญาตรี (n = 80) |           | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |              |           |      |              |
|         |                                      | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับปฏิบัติ       | $\bar{X}$ | SD                        | ระดับปฏิบัติ | $\bar{X}$ | SD   | ระดับปฏิบัติ |
| 1       | กลยุทธ์ด้านการจัดการ                 | 3.67                          | 0.06 | มากที่สุด          | 3.37      | 0.41                      | มาก          | 3.63      | 0.32 | มากที่สุด    |
| 2       | กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร | 3.13                          | 0.12 | มาก                | 3.23      | 0.45                      | มาก          | 3.39      | 0.52 | มาก          |
| 3       | กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล          | 3.37                          | 0.35 | มาก                | 3.21      | 0.48                      | มาก          | 3.37      | 0.52 | มาก          |
| 4       | กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร   | 3.30                          | 0.26 | มาก                | 3.16      | 0.54                      | มาก          | 3.38      | 0.47 | มาก          |
| 5       | กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ             | 3.13                          | 0.15 | มาก                | 3.05      | 0.51                      | มาก          | 3.27      | 0.47 | มาก          |
|         | เฉลี่ย                               | 3.32                          | 0.16 | มาก                | 3.20      | 0.41                      | มาก          | 3.41      | 0.42 | มาก          |

จากตาราง 23 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี รวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.32, SD = 0.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 4 ด้าน กลยุทธ์ที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กลยุทธ์ด้านการจัดการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) และรองลงมาคือ กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล ( $\bar{X} = 3.37$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.20, SD = 0.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน กลยุทธ์ที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กลยุทธ์ด้านการจัดการ ( $\bar{X} = 3.37$ ) และรองลงมาคือ กลยุทธ์ด้านกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.23$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.41, SD = 0.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 4 ด้าน กลยุทธ์ที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กลยุทธ์ด้านการจัดการ ( $\bar{X} = 3.63$ ) และรองลงมาคือ กลยุทธ์ด้านกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.39$ )

**ตาราง 24**

**คะแนนเฉลี่ย ความเรียงบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ**

| ด้านที่ | กลยุทธ์  | ระดับการศึกษา                 |      |              |                    |      |              |                           |      |              |           |       |  |
|---------|--|-------------------------------|------|--------------|--------------------|------|--------------|---------------------------|------|--------------|-----------|-------|--|
|         |  | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      |              | ปริญญาตรี (n = 80) |      |              | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |      |              | ระดับ     | ระดับ |  |
|         |  | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับปฏิบัติ | $\bar{X}$          | SD   | ระดับปฏิบัติ | $\bar{X}$                 | SD   | ระดับปฏิบัติ |           |       |  |
| 1       | มีกระบวนการกำหนดแนวทางขององค์กรอย่างเป็นระบบ         | 3.33                          | 0.58 | มาก          | 3.31               | 0.54 | มาก          | 3.71                      | 0.46 | มากที่สุด    | มากที่สุด |       |  |
| 2       | มีเป้าหมายขององค์กรในขนาดที่ชัดเจน                   | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด    | 3.48               | 0.57 | มาก          | 3.91                      | 0.29 | มากที่สุด    | มากที่สุด |       |  |
| 3       | มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร                  | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด    | 3.44               | 0.55 | มาก          | 3.82                      | 0.39 | มากที่สุด    | มากที่สุด |       |  |
| 4       | มีการวางแผนปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง                  | 4.00                          | 0.00 | มากที่สุด    | 3.41               | 0.59 | มาก          | 3.68                      | 0.47 | มากที่สุด    | มากที่สุด |       |  |
| 5       | มีการมอบหมายงานแต่ละด้านอย่างเหมาะสมกับบุคลากร       | 3.33                          | 0.58 | มาก          | 3.23               | 0.59 | มาก          | 3.50                      | 0.56 | มาก          | มาก       |       |  |
| 6       | ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางการทำงานสอดคล้องกัน | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด    | 3.26               | 0.59 | มาก          | 3.50                      | 0.51 | มาก          | มาก       |       |  |
| 7       | การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นไปได้                 | 3.33                          | 0.58 | มาก          | 3.31               | 0.61 | มาก          | 3.50                      | 0.56 | มาก          | มาก       |       |  |
| 8       | เป้าหมายและพันธกิจสามารถตรวจสอบได้ชัดเจน             | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด    | 3.44               | 0.57 | มาก          | 3.67                      | 0.47 | มากที่สุด    | มากที่สุด |       |  |

**ตาราง 24 (ต่อ)**

| ด้านที่ | กลยุทธ์                            | ระดับการศึกษา                 |      |                     |           |                           |                     |           |      |                     |  |  |  |  |  |
|---------|------------------------------------|-------------------------------|------|---------------------|-----------|---------------------------|---------------------|-----------|------|---------------------|--|--|--|--|--|
|         |                                    | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      | ปริญญาตรี (n = 80)  |           | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |                     |           |      |                     |  |  |  |  |  |
|         |                                    | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$ | SD                        | ระดับ<br>การปฏิบัติ | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ<br>การปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| 9       | มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์การทำงานอยู่ |                               |      |                     |           |                           |                     |           |      |                     |  |  |  |  |  |
|         | เสมอ                               | 4.00                          | 0.00 | มากที่สุด           | 3.39      | 0.54                      | มาก                 | 3.56      | 0.66 | มากที่สุด           |  |  |  |  |  |
| 10      | มีการตรวจสอบความสำเร็จตามตัวชี้วัด |                               |      |                     |           |                           |                     |           |      |                     |  |  |  |  |  |
|         | อย่างโปร่งใสและรับผิดชอบ           | 4.00                          | 0.00 | มากที่สุด           | 3.43      | 0.59                      | มาก                 | 3.50      | 0.66 | มาก                 |  |  |  |  |  |
|         | เฉลี่ย                             | 3.67                          | 0.06 | มากที่สุด           | 3.37      | 0.41                      | มาก                 | 3.63      | 0.32 | มากที่สุด           |  |  |  |  |  |

จากตาราง 24 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.67$ ,  $SD = 0.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ และระดับมาก 3 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีการวางแผนปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.00$ ) และมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์การทำงานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.00$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.37$ ,  $SD = 0.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคตที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมาคือ มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.44$ ) และเป้าหมายและพันธกิจสามารถตรวจสอบได้ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.44$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.63$ ,  $SD = 0.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ และระดับมาก 4 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคตที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.91$ ) และรองลงมาคือ มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.82$ )

ตาราง 25

คะแนนเฉลี่ย ความนิยมบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร

| ด้านที่ | กลยุทธ์                                    | ระดับการศึกษา                 |      |                    |           |                           |                 |           |      |                 |
|---------|--|-------------------------------|------|--------------------|-----------|---------------------------|-----------------|-----------|------|-----------------|
|         |  | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      | ปริญญาตรี (n = 80) |           | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |                 |           |      |                 |
|         |  | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับการปฏิบัติ    | $\bar{X}$ | SD                        | ระดับการปฏิบัติ | $\bar{X}$ | SD   | ระดับการปฏิบัติ |
| 1       | มีกระบวนการกำหนดแนวทางการสื่อสาร           | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.30      | 0.54                      | มาก             | 3.29      | 0.63 | มาก             |
| 2       | มีกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย             | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.30      | 0.66                      | มาก             | 3.53      | 0.66 | มากที่สุด       |
| 3       | มีโครงสร้างการสื่อสารที่ชัดเจน             | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.31      | 0.59                      | มาก             | 3.38      | 0.65 | มาก             |
| 4       | มีการทำแผนงานการสื่อสารที่ท้าทาย           | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.00      | 0.69                      | มาก             | 3.23      | 0.70 | มาก             |
| 5       | โครงสร้างการสื่อสารมีความยืดหยุ่น          | 3.33                          | 0.58 | มาก                | 3.09      | 0.66                      | มาก             | 3.15      | 0.70 | มาก             |
| 6       | กระบวนการวางแผนสื่อสารมีความเหมาะสม        | 3.00                          | 0.59 | มาก                | 3.18      | 0.59                      | มาก             | 3.35      | 0.65 | มาก             |
| 7       | การวางแผนสื่อสารเป็นลักษณะเชิงรุก          | 3.00                          | 0.68 | มาก                | 3.06      | 0.68                      | มาก             | 3.35      | 0.69 | มาก             |
| 8       | กลยุทธ์การสื่อสารสอดคล้องกับบริบทขององค์กร | 3.00                          | 0.60 | มาก                | 3.24      | 0.60                      | มาก             | 3.41      | 0.61 | มาก             |

ตาราง 25 (ต่อ)

| ด้านที่ | กลยุทธ์  | ระดับการศึกษา                 |      |                    |            |                           |           |       |            |           |
|---------|--|-------------------------------|------|--------------------|------------|---------------------------|-----------|-------|------------|-----------|
|         |  | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      | ปริญญาตรี (n = 80) |            | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |           |       |            |           |
|         |  | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับ              | การปฏิบัติ | $\bar{X}$                 | SD        | ระดับ | การปฏิบัติ |           |
| 9       | การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์และ<br>แผนงานขององค์กร          | 3.67                          | 0.53 | มากที่สุด          | 3.52       | 0.53                      | มากที่สุด | 3.65  | 0.60       | มากที่สุด |
| 10      | กระบวนการวางแผนสื่อสารมีการ<br>ปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย<br>เฉลี่ย | 3.33                          | 0.60 | มาก                | 3.29       | 0.60                      | มาก       | 3.56  | 0.66       | มากที่สุด |
|         |  | 3.13                          | 0.12 | มาก                | 3.23       | 0.45                      | มาก       | 3.39  | 0.52       | มาก       |

จากตาราง 25 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.13, SD = 0.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 9 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์และแผนงานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงมาคือ โครงสร้างการสื่อสารมีความยืดหยุ่น ( $\bar{X} = 3.33$ ) และกระบวนการวางแผนสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.33$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.23, SD = 0.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 9 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์และแผนงานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.52$ ) รองลงมาคือ มีโครงสร้างการสื่อสารที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.31$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.39, SD = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 7 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์และแผนงานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.65$ ) และรองลงมาคือ กระบวนการวางแผนสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.56$ )

**ตาราง 26**

**คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำนวนตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสาร**

**ข้อมูล**

| ด้านที่ | กลยุทธ์  | ระดับการศึกษา                 |      |                    |            |                           |     |       |            |           |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|--|-------------------------------|------|--------------------|------------|---------------------------|-----|-------|------------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|
|         |  | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      | ปริญญาตรี (n = 80) |            | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |     |       |            |           |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับ              | การปฏิบัติ | $\bar{X}$                 | SD  | ระดับ | การปฏิบัติ |           |  |  |  |  |  |  |  |
| 1       | มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูล               |                               |      |                    |            |                           |     |       |            |           |  |  |  |  |  |  |  |
|         | สารสนเทศเพื่อการจัดการ                             | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด          | 3.29       | 0.60                      | มาก | 3.59  | 0.61       | มากที่สุด |  |  |  |  |  |  |  |
| 2       | มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ                  | 3.33                          | 0.58 | มาก                | 3.30       | 0.58                      | มาก | 3.52  | 0.71       | มากที่สุด |  |  |  |  |  |  |  |
| 3       | มีการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลอย่างรวดเร็ว           | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.05       | 0.67                      | มาก | 3.26  | 0.67       | มาก       |  |  |  |  |  |  |  |
| 4       | มีการออกแบบวิธีการสื่อสารอย่างหลากหลาย             | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด          | 3.18       | 0.65                      | มาก | 3.26  | 0.67       | มาก       |  |  |  |  |  |  |  |
| 5       | มีการวางแผนสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นปัจจุบัน          | 3.33                          | 0.58 | มาก                | 3.23       | 0.59                      | มาก | 3.32  | 0.64       | มาก       |  |  |  |  |  |  |  |
| 6       | มีการพัฒนาการสื่อสารอยู่เสมอ                       | 3.33                          | 0.58 | มาก                | 3.30       | 0.64                      | มาก | 3.44  | 0.61       | มาก       |  |  |  |  |  |  |  |
| 7       | มีการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการสื่อสาร                 | 3.33                          | 0.58 | มาก                | 3.21       | 0.61                      | มาก | 3.41  | 0.61       | มาก       |  |  |  |  |  |  |  |
| 8       | มีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.10       | 0.67                      | มาก | 3.24  | 0.70       | มาก       |  |  |  |  |  |  |  |

ตาราง 26 (ต่อ)

| ด้านที่ | กลยุทธ์  | ระดับการศึกษา                 |      |                    |           |                           |       |           |      |       |
|---------|--|-------------------------------|------|--------------------|-----------|---------------------------|-------|-----------|------|-------|
|         |  | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      | ปริญญาตรี (n = 80) |           | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |       |           |      |       |
|         |  | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับ              | $\bar{X}$ | SD                        | ระดับ | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ |
| 9       | มีการใช้ข้อมูลประกอบการออกแบบการสื่อสารอย่างเหมาะสม        | 3.33                          | 0.58 | มาก                | 3.24      | 0.56                      | มาก   | 3.26      | 0.67 | มาก   |
| 10      | มีการประเมินความพึงพอใจในการสื่อสารองค์การจากผู้เกี่ยวข้อง | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด          | 3.19      | 0.70                      | มาก   | 3.35      | 0.69 | มาก   |
|         | เฉลี่ย   | 3.37                          | 0.35 | มาก                | 3.21      | 0.48                      | มาก   | 3.37      | 0.52 | มาก   |

จากตาราง 26 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.37, SD = 0.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 7 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) มีการออกแบบวิธีการสื่อสารอย่างหลากหลาย ( $\bar{X} = 3.67$ ) และมีการประเมินความพึงพอใจในการสื่อสารองค์การจากผู้เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.67$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.21, SD = 0.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.30$ ) และมีการพัฒนาการสื่อสารอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.30$ ) รองลงมาคือ มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการ ( $\bar{X} = 3.29$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.37, SD = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และระดับมาก 8 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการ ( $\bar{X} = 3.59$ ) และรองลงมาคือ มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.52$ )

**ตาราง 27**

**คะแนนเฉลี่ย ความนิยมบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร**

| ด้านที่ | กลยุทธ์   | ระดับการศึกษา                 |      |                    |           |                           |                 |           |      |                 |
|---------|---|-------------------------------|------|--------------------|-----------|---------------------------|-----------------|-----------|------|-----------------|
|         |   | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      | ปริญญาตรี (n = 80) |           | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |                 |           |      |                 |
|         |   | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับการปฏิบัติ    | $\bar{X}$ | SD                        | ระดับการปฏิบัติ | $\bar{X}$ | SD   | ระดับการปฏิบัติ |
| 1       | มีช่องทางทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ               | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด          | 3.36      | 0.60                      | มาก             | 3.50      | 0.66 | มาก             |
| 2       | มีช่องทางทางการสื่อสารภายนอกองค์กรที่มีประสิทธิภาพ              | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด          | 3.15      | 0.71                      | มาก             | 3.38      | 0.70 | มาก             |
| 3       | มีรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับบุคลากร                         | 3.33                          | 0.58 | มาก                | 3.13      | 0.64                      | มาก             | 3.35      | 0.54 | มาก             |
| 4       | มีวิธีการสื่อสารที่กระชับ รวดเร็ว                               | 3.33                          | 0.58 | มาก                | 3.09      | 0.73                      | มาก             | 3.21      | 0.59 | มาก             |
| 5       | มีการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.05      | 0.77                      | มาก             | 3.29      | 0.72 | มาก             |
| 6       | เลือกรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ                           | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.09      | 0.72                      | มาก             | 3.29      | 0.58 | มาก             |
| 7       | มีการจัดกิจกรรมสื่อสารองค์การอย่างต่อเนื่อง                     | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด          | 3.13      | 0.64                      | มาก             | 3.47      | 0.56 | มาก             |

ตาราง 27 (ต่อ)

| ด้านที่ | กลยุทธ์                              | ระดับการศึกษา                 |      |                    |            |                           |      |       |            |           |      |           |            |  |
|---------|--------------------------------------|-------------------------------|------|--------------------|------------|---------------------------|------|-------|------------|-----------|------|-----------|------------|--|
|         |                                      | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      | ปริญญาตรี (n = 80) |            | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |      |       |            |           |      |           |            |  |
|         |                                      | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับ              | การปฏิบัติ | $\bar{X}$                 | SD   | ระดับ | การปฏิบัติ | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ     | การปฏิบัติ |  |
| 8       | กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจ |                               |      |                    |            |                           |      |       |            |           |      |           |            |  |
|         | อันดับต้องคำ                         | 3.33                          | 0.58 | มาก                | การปฏิบัติ | 3.28                      | 0.64 | มาก   | การปฏิบัติ | 3.59      | 0.56 | มากที่สุด | มากที่สุด  |  |
| 9       | วิธีการนำเสนอการสื่อสารองค์การ       |                               |      |                    |            |                           |      |       |            |           |      |           |            |  |
|         | น่าสนใจ                              | 3.00                          | 0.00 | มาก                | การปฏิบัติ | 3.13                      | 0.70 | มาก   | การปฏิบัติ | 3.35      | 0.60 | มาก       | มาก        |  |
| 10      | รูปแบบและวิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร   |                               |      |                    |            |                           |      |       |            |           |      |           |            |  |
|         | องค์การเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง      | 3.00                          | 0.00 | มาก                | การปฏิบัติ | 3.20                      | 0.64 | มาก   | การปฏิบัติ | 3.38      | 0.60 | มาก       | มาก        |  |
|         | เฉลี่ย                               | 3.30                          | 0.26 | มาก                | การปฏิบัติ | 3.16                      | 0.54 | มาก   | การปฏิบัติ | 3.38      | 0.47 | มาก       | มาก        |  |

จากตาราง 27 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.30, SD = 0.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 7 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.67$ ) มีช่องทางการสื่อสารภายนอกองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.67$ ) และมีการจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กรอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.67$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ มีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.36$ ) รองลงมาคือ กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.28$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.38, SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 9 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.59$ ) และรองลงมาคือ มีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.50$ )

**ตาราง 28**

**คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับ กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ**

| ด้านที่ | กลยุทธ์   | ระดับการศึกษา                 |      |              |                    |      |              |                           |      |              |
|---------|---|-------------------------------|------|--------------|--------------------|------|--------------|---------------------------|------|--------------|
|         |   | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      |              | ปริญญาตรี (n = 80) |      |              | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |      |              |
|         |   | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับปฏิบัติ | $\bar{X}$          | SD   | ระดับปฏิบัติ | $\bar{X}$                 | SD   | ระดับปฏิบัติ |
| 1       | ธนาคารเสนอข่าวสารซ้ำ ๆ อยู่เสมอ                       | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด    | 3.36               | 0.60 | มาก          | 3.50                      | 0.66 | มาก          |
| 2       | ธนาคารเสนอข่าวสารด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน    | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด    | 3.15               | 0.71 | มาก          | 3.38                      | 0.70 | มาก          |
| 3       | ธนาคารเสนอข่าวสารให้สัมผัสผสม                         | 3.33                          | 0.58 | มาก          | 3.13               | 0.64 | มาก          | 3.35                      | 0.54 | มาก          |
| 4       | ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้รูปภาพประกอบอย่างเด่นชัด       | 3.33                          | 0.58 | มาก          | 3.09               | 0.73 | มาก          | 3.21                      | 0.59 | มาก          |
| 5       | ธนาคารเสนอข่าวสารโดยใช้สื่อสารมวลชนแบบซ้ำ ๆ           | 3.00                          | 0.00 | มาก          | 3.05               | 0.78 | มาก          | 3.29                      | 0.72 | มาก          |
| 6       | ธนาคารปรับแต่งรูปโฉมของสารเพื่อกระตุ้นหรือ โน้มน้าวใจ | 3.00                          | 0.00 | มาก          | 3.09               | 0.72 | มาก          | 3.29                      | 0.58 | มาก          |
| 7       | ธนาคารสร้างจุดสนใจในสารเพื่อการโน้มน้าวใจ             | 3.67                          | 0.58 | มากที่สุด    | 3.13               | 0.64 | มาก          | 3.47                      | 0.56 | มาก          |

ตาราง 28 (ต่อ)

| คำศัพท์ | กลุ่บท                             | ระดับการศึกษา                 |      |                    |           |                           |              |           |      |              |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|------------------------------------|-------------------------------|------|--------------------|-----------|---------------------------|--------------|-----------|------|--------------|--|--|--|--|--|--|--|
|         |                                    | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 3) |      | ปริญญาตรี (n = 80) |           | สูงกว่าปริญญาตรี (n = 34) |              |           |      |              |  |  |  |  |  |  |  |
|         |                                    | $\bar{X}$                     | SD   | ระดับปฏิบัติ       | $\bar{X}$ | SD                        | ระดับปฏิบัติ | $\bar{X}$ | SD   | ระดับปฏิบัติ |  |  |  |  |  |  |  |
| 8       | ธนาคารสร้างจุดสนใจโดยใช้อารมณ์แบบ  |                               |      |                    |           |                           |              |           |      |              |  |  |  |  |  |  |  |
|         | ต่าง ๆ ประกอบการเสนอข้อมูล         | 3.33                          | 0.58 | มาก                | 3.28      | 0.64                      | มาก          | 3.59      | 0.56 | มากที่สุด    |  |  |  |  |  |  |  |
| 9       | ธนาคารสร้างจุดสนใจโดยการเชื่อมโยง  |                               |      |                    |           |                           |              |           |      |              |  |  |  |  |  |  |  |
|         | ความคิดเก่าและความคิดใหม่ ๆ        | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.13      | 0.70                      | มาก          | 3.35      | 0.60 | มาก          |  |  |  |  |  |  |  |
| 10      | ธนาคารสร้างจุดสนใจโดยใช้รางวัลหรือ |                               |      |                    |           |                           |              |           |      |              |  |  |  |  |  |  |  |
|         | สิ่งของประกอบการสื่อสารข้อมูล      | 3.00                          | 0.00 | มาก                | 3.20      | 0.64                      | มาก          | 3.38      | 0.60 | มาก          |  |  |  |  |  |  |  |
|         | เฉลี่ย                             | 3.13                          | 0.15 | มาก                | 3.05      | 0.51                      | มาก          | 3.27      | 0.47 | มาก          |  |  |  |  |  |  |  |

จากตาราง 28 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ จำแนกตาม ระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.13, SD = 0.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 7 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ ธนาคารฯ เสนอข่าวสารซ้ำ ๆ อยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.67$ ) ธนาคารฯ เสนอข่าวสาร ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน ( $\bar{X} = 3.67$ ) และธนาคารฯ สร้างจุดสนใจในสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ( $\bar{X} = 3.67$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.05, SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ ธนาคารฯ เสนอข่าวสารซ้ำ ๆ อยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.36$ ) รองลงมาคือ ธนาคารฯ สร้างจุดสนใจโดยใช้อารมณ์แบบต่าง ๆ ประกอบการเสนอข้อมูล ( $\bar{X} = 3.28$ )

การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.27, SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 9 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติ ( $\bar{X}$ ) สูงที่สุด คือ ธนาคารฯ สร้างจุดสนใจโดยใช้อารมณ์แบบต่าง ๆ ประกอบการเสนอข้อมูล ( $\bar{X} = 3.59$ ) และรองลงมาคือ ธนาคารฯ เสนอข่าวสารซ้ำ ๆ อยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.50$ )

## ตาราง 29

ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสาร ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรีจำแนกตาม ตามระดับการศึกษิต่ำกว่า ระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ในภาพรวม

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | P    |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.02  | 2   | 0.51 | 2.98 | 0.06 |
| ภายในกลุ่ม       | 19.55 | 114 | 0.17 |      |      |
| รวม              | 20.57 | 116 |      |      |      |

\* $P < 0.05$

จากตาราง 29 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P > 0.05$ )

### ตาราง 30

ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | P    |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.84  | 2   | 0.92 | 6.25 | 0.00 |
| ภายในกลุ่ม       | 16.74 | 114 | 0.15 |      |      |
| รวม              | 18.57 | 116 |      |      |      |

\* $P < 0.05$

จากตาราง 30 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 6.25$ ,  $df = 2, 114$ ,  $P < 0.05$ )

### ตาราง 31

การเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการที่มีความต่างกันเป็นรายคู่

| ระดับการศึกษา    |           | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี |
|------------------|-----------|-----------|------------------|------------------|
|                  | $\bar{X}$ | 3.37      | 3.63             | 3.67             |
| ปริญญาตรี        | 3.37      |           | 0.26*            | 0.30             |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.63      |           |                  | 0.04             |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.67      |           |                  |                  |

\* $P < 0.05$

จากตาราง 31 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกับการปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการปฏิบัติมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

### ตาราง 32

ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | P    |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 0.69  | 2   | 0.32 | 1.57 | 0.21 |
| ภายในกลุ่ม       | 27.70 | 114 | 0.24 |      |      |
| รวม              | 28.34 | 116 |      |      |      |

\* $P < 0.05$

จากตาราง 32 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตาราง 33

ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | P    |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 0.65  | 2   | 0.32 | 1.33 | 0.27 |
| ภายในกลุ่ม       | 27.70 | 114 | 0.24 |      |      |
| รวม              | 28.34 | 116 |      |      |      |

\* $P < 0.05$

จากตาราง 33 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตาราง 34

ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | P    |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.21  | 2   | 0.61 | 2.25 | 0.11 |
| ภายในกลุ่ม       | 30.62 | 114 | 0.27 |      |      |
| รวม              | 31.83 | 116 |      |      |      |

\* $P < 0.05$

จากตาราง 34 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตาราง 35

ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | P    |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.12  | 2   | 0.56 | 2.30 | 0.11 |
| ภายในกลุ่ม       | 27.84 | 114 | 0.24 |      |      |
| รวม              | 28.96 | 116 |      |      |      |

\* $P < 0.05$

จากตาราง 35 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

