

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247867



การศึกษากฎเกณฑ์ของพนักงานต่อกลยุทธ์การตลาด
ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี

นารีณี แสงสุข

วิทยานิพนธ์นี้เสนอต่อมหาวิทาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)
ปีการศึกษา 2553

600252475

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสาร
ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี



นารินี แสงสุข

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

A STUDY OF THE OPINIONS OF EMPLOYEES TOWARD
THE COMMUNICATION STRATEGIES OF KRUNG THAI
BANK PUBLIC COMPANY LIMITED BRANCHES IN
CHON BURI PROVINCE

NARINEE SAENGSOOK

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ
บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้เขียน นางสาวนารีนี แสงสุข

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดร. เมธาวิ อนิวรรณพงศ์

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิธ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....*ด.โสมพร ทองประยูร*.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์วิไลวรรณ ทองประยูร)

.....*Ulekun*.....กรรมการ

(ดร. เมธาวิ อนิวรรณพงศ์)

.....*K Tancharit*.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ
บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้เขียน นางสาวนารีนี แสงสุข

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2553

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. อาจารย์ ดร. เมธาวิ อนิวรรณพงศ์ ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์

247367

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี และ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสาขาในจังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2552 จาก 33 สาขา จำนวน 117 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบการกำหนดโควตา (quota sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสาร ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ กลยุทธ์การปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด คือ กลยุทธ์ด้านการจัดการ และรองลงมาคือ กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร

2. ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสาร ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสาร ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสาร ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา การปฏิบัติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data obtained in terms of mean and standard deviation. *T*-test and one-way analysis of variance (ANOVA) were techniques also employed by the researcher.

Findings are as follows:

1. In respect to the opinions of the employees concerning bank branch communication strategies, the researcher found that on average the performance level of the communication strategies was high, as well as in each aspect for all items considered. The strategy aspect performed at the highest level was the aspect of management. Next in descending order, was the aspect of strategy for communication planning processes.

2. Employee opinions concerning bank branch communication strategies by reference to position held exhibited no differences at a statistically significant level in the opinions expressed by those holding administrative positions and those holding operational positions.

3. Employee opinions concerning bank branch communication strategies did not overall differ at a statistically significant level when employees were classified by those who had work experience of more than a decade and those who had work experience of less than ten years.

4. Overall, employee opinions concerning bank branch communication strategies by reference to educational level failed to exhibit differences at the statistically significant level in respect to employees whose educational levels were lower than that of a bachelor's degree, at a bachelor's degree level, and higher than a bachelor's degree level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประไพทิพย์ ลือพงษ์ ประธานที่ปรึกษาโครงการ ดร. เมธาวิ อนิวรรณพงษ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย และผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และทำให้การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการีบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ส่งเสริม สนับสนุน แก่ผู้วิจัย และส่งผลให้ งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นารินี แสงสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพประกอบ.....	(19)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการและแบบจำลองการสื่อสาร	9
ความหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	13
ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	15
แนวการจัดระบบการติดต่อสื่อสารขององค์กร.....	17
ประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	20

บทที่.	หน้า
แบบของข่ายเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	28
วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	30
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์	
การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน	
จังหวัดชลบุรี	59
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความ-	
คิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ	
บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี	
จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	65
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความ-	
คิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ	
บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี	
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	74

บทที่	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความ- คิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
ผลการวิจัย	85
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	106
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	106
สมมติฐานในการวิจัย.....	106
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	106
ตัวแปรที่ศึกษา	107
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	107
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	108
การเก็บรวบรวมข้อมูล	108
การวิเคราะห์ข้อมูล	109
สรุปผลการวิจัย.....	109
อภิปรายผลการวิจัย.....	112
ข้อเสนอแนะ.....	119
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	121
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	123
ค ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ.....	129
บรรณานุกรม	132
ประวัติผู้เขียน	136

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 รูปแบบการสื่อสารของเบอร์โล.....	11
2 ผลอันเนื่องจากการใช้แบบของข่ายเชื่อมโยงที่ต่างกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้สภาพการทดลอง	30
3 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร และกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ.....	59
4 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ	60
5 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร.....	61
6 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล.....	62
7 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร.....	63
8 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ.....	64

9	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่าย ปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ กลยุทธ์ด้านกระบวนการ วางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล กลยุทธ์ด้าน รูปแบบและวิธีการสื่อสาร และกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ	65
10	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่าย ปฏิบัติการเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ	66
11	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่าย ปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร	67
12	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่าย ปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล.....	69
13	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่าย ปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร	70

ตาราง	หน้า	
14	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่าย ปฏิบัติการ เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการ โน้มน้าวใจ	72
15	ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติ ความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์ การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ตำแหน่งของพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ.....	73
16	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ กลยุทธ์ด้าน กระบวนการวางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร และกลยุทธ์ด้าน การ โน้มน้าวใจ.....	74
17	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ	75
18	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผน การสื่อสาร	77

19	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล	78
20	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร	80
21	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ	81
22	ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อ กลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	83
23	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการ สื่อสารข้อมูล กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสารและ กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ	84

ตาราง	หน้า	
24	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ	86
25	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้าน กระบวนการวางแผนการสื่อสาร	89
26	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการ สื่อสารข้อมูล	92
27	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบ และวิธีการสื่อสาร	95
28	คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็น ของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาใน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับ กลยุทธ์ด้านการ โน้มน้าวใจ	98

ตาราง	หน้า
29 ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อ กลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ในภาพรวม.....	100
30 ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อ กลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการ	101
31 การเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์ การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการจัดการที่มีความ-ต่างกันเป็นรายคู่.....	102
32 ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อ กลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผน การสื่อสาร	102
33 ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อ กลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล.....	103
34 ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อ กลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร.....	104

ตาราง	หน้า
35 ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นของพนักงานต่อ กลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ตามระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ.....	104
36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	110

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2 องค์ประกอบการสื่อสาร	13
3 ทิศทางการติดต่อสื่อสารขององค์การ	22
4 ข่ายเชื่อมโยงแบบต่าง ๆ	29