

ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. รศ. รั้งสรรค์ แสงสุข      อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ปัจจุบัน รักษาการคณบดีคณะศิลปกรรมศาสตร์  
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนกลยุทธ์
2. ดร. สุเทพ ชิตขวงษ์      ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1  
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนกลยุทธ์
3. ดร. สุธีรา ตั้งสวานิช      ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ สาขาอำเภอบ้านบึง  
จังหวัดชลบุรี  
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ
4. ดร. ทวีศิลป์ กุศลภาค      ภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา  
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวิจัย
5. นายศรีศักดิ์ วัฒนวงศ์      ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า ภูมิภาคที่ 5.1  
บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)  
เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสาร  
ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี

\*\*\*\*\*

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย คำตอบของท่านก็จะเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี

### ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. ตำแหน่งของพนักงาน

ฝ่ายบริหาร

ฝ่ายปฏิบัติการ

## 2. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

## 3. ประสบการณ์การทำงาน

- ประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี
- ประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องทางขวามือเพียงช่องเดียว ตามความคิดเห็นของท่าน

ซึ่งแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

- 4 หมายถึง มีกลยุทธ์การสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3 หมายถึง มีกลยุทธ์การสื่อสารอยู่ในระดับมาก
- 2 หมายถึง มีกลยุทธ์การสื่อสารอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีกลยุทธ์การสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	กลยุทธ์การสื่อสาร	ระดับการปฏิบัติ			
		4	3	2	1
กลยุทธ์ด้านการจัดการ (strategic management)					
1	มีกระบวนการกำหนดแนวทางขององค์กรอย่างเป็นระบบ				
2	มีเป้าหมายขององค์กรในอนาคคที่ชัดเจน				
3	มีการกำหนดทิศทางและผลลัพธ์ขององค์กร				
4	มีการวางแผนปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง				
5	มีการมอบหมายงานแต่ละด้านอย่างเหมาะสมกับบุคลากร				

ข้อที่	กลยุทธ์การสื่อสาร	ระดับการปฏิบัติ			
		4	3	2	1
6	ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางการทำงานสอดคล้องกัน				
7	การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นไปได้				
8	เป้าหมายและพันธกิจสามารถตรวจสอบได้ชัดเจน				
9	มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์การทำงานอยู่เสมอ				
10	มีการตรวจสอบความสำเร็จตามตัวชี้วัดอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบ				
กลยุทธ์ด้านกระบวนการวางแผนสื่อสาร (communication plan process)					
11	มีกระบวนการการกำหนดแนวทางการสื่อสาร				
12	มีกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย				
13	มีโครงสร้างการสื่อสารที่ชัดเจน				
14	มีการทำแผนงานการสื่อสารที่ท้าทาย				
15	โครงสร้างการสื่อสารมีความยืดหยุ่น				
16	กระบวนการวางแผนสื่อสารมีความเหมาะสม				
17	การวางแผนสื่อสารเป็นลักษณะเชิงรุก				
18	กลยุทธ์การสื่อสารสอดคล้องกับบริบทขององค์กร				
19	การสื่อสารเน้นการสร้างภาพลักษณ์และแผนงานขององค์กร				
20	กระบวนการวางแผนสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย				
กลยุทธ์ด้านการสื่อสารข้อมูล (management of data communication)					
21	มีกระบวนการจัดการระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการ				
22	มีการประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ				
23	มีการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลอย่างรวดเร็ว				
24	มีการออกแบบวิธีการสื่อสารอย่างหลากหลาย				
25	มีการวางแผนสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นปัจจุบัน				
26	มีการพัฒนาการสื่อสารอยู่เสมอ				
27	มีการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการสื่อสาร				
28	มีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน				

ข้อที่	กลยุทธ์การสื่อสาร	ระดับการปฏิบัติ			
		4	3	2	1
29	มีการใช้ข้อมูลประกอบการออกแบบการสื่อสารอย่างเหมาะสม				
30	มีการประเมินความพึงพอใจในการสื่อสารองค์กรจากผู้เกี่ยวข้อง				
กลยุทธ์ด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร (communication contacts)					
31	มีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ				
32	มีช่องทางการสื่อสารภายนอกองค์กรที่มีประสิทธิภาพ				
33	มีรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับบุคลากร				
34	มีวิธีการสื่อสารที่กระชับ รวดเร็ว				
35	มีการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว				
36	เลือกรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิผล				
37	มีการจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กรอย่างต่อเนื่อง				
38	กิจกรรมการสื่อสารเน้นสร้างความเข้าใจอันดีต่อองค์กร				
39	วิธีการนำเสนอการสื่อสารองค์กรน่าสนใจ				
40	รูปแบบและวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารองค์กรเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง				
กลยุทธ์ด้านการโน้มน้าวใจ (persuasive strategies)					
41	ธนาคารเสนอข่าวสารซ้ำ ๆ อยู่เสมอ				
42	ธนาคารเสนอข่าวสารด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน				
43	ธนาคารเสนอข่าวสารให้สมเหตุสมผล				
44	ธนาคารเสนอข่าวสาร โดยใช้รูปภาพประกอบอย่างเด่นชัด				
45	ธนาคารเสนอข่าวสาร โดยใช้สื่อสารมวลชนแบบซ้ำ ๆ				
46	ธนาคารปรับแต่งรูปโฉมของสารเพื่อกระตุ้นหรือโน้มน้าวใจ				
47	ธนาคารสร้างจุดสนใจในสารเพื่อการโน้มน้าวใจ				
48	ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยใช้อารมณ์แบบต่าง ๆ ประกอบการเสนอข้อมูล				
49	ธนาคารสร้างจุดจูงใจโดยการเชื่อมโยงความคิดเก่าและความคิดใหม่ ๆ				

ข้อที่	กลยุทธ์การสื่อสาร	ระดับการปฏิบัติ			
		4	3	2	1
50	ธนาคารสร้างจุดแข็งโดยใช้รางวัลหรือสิ่งของประกอบการสื่อสารข้อมูล				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก  
ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อ

ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

ข้อ	ค่า IOC	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1	1.00	0.49
2	0.80	0.55
3	1.00	0.44
4	1.00	0.53
5	1.00	0.44
6	1.00	0.51
7	1.00	0.53
8	1.00	0.51
9	0.80	0.47
10	1.00	0.65
11	1.00	0.35
12	1.00	0.45
13	1.00	0.56
14	1.00	0.48
15	1.00	0.52
16	1.00	0.48
17	1.00	0.55
18	1.00	0.59
19	1.00	0.41
20	1.00	0.38
21	1.00	0.69
22	0.60	0.50
23	1.00	0.44
24	1.00	0.53

ข้อ	ค่า IOC	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
24	1.00	0.53
25	1.00	0.42
26	1.00	0.51
27	1.00	0.53
28	1.00	0.40
29	0.80	0.47
30	1.00	0.65
31	1.00	0.47
32	1.00	0.45
33	0.80	0.56
34	1.00	0.48
35	1.00	0.52
36	1.00	0.48
37	1.00	0.55
38	1.00	0.59
39	1.00	0.41
40	1.00	0.43
41	1.00	0.47
42	1.00	0.60
43	1.00	0.44
44	1.00	0.53
45	1.00	0.44
46	1.00	0.46
47	1.00	0.72
48	1.00	0.40
49	1.00	0.47
50	1.00	0.65

## บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ. (2525). *การติดต่อสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- กริช สืบสนธิ. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสนธิ. (2542). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-  
ธรรมศาสตร์.
- ชลัท มนตร์ไตรเวศย์. (2539). *การจัดระบบการสื่อสารและการบริการข้อมูลเพื่อพัฒนา  
คุณภาพในการ ให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย  
จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์และสื่อมวลชนมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2541). *หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ:  
เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2549). *การสื่อสารในองค์การเชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์. (2537). *การสื่อสารภายในองค์การศึกษาระดับปริญญาตรี: สำนักงาน-  
ส่งเสริมการลงทุน (สกท.)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการลงทุน (สกท).
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2530). *การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ ทฤษฎีวิจัยและการปฏิบัติ*.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). *องค์การกับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-  
ธรรมศาสตร์.

- ธีระพจน์ แดงดี. (2545). ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการติดต่อสื่อสารภายใน องค์การของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2541). ทฤษฎีองค์การ: แนวทางการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (2549). รายงานประจำปี 2549. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2550, จาก <http://www.ktb.co.th>
- บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (2550). รายงานข้อมูลอัตรากำลังของธนาคารกรุงไทย ปี 2550. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2550, จาก <http://Intranet.ktb/>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย 1 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (ม.ป.ป.). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. (2527). การทดสอบแบบอิงเกณฑ์: แนวคิดและวิธีการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2550). พลิกโฉมองค์กรด้วยกลยุทธ์การสื่อสารชั้นเซียน. กรุงเทพฯ: ฐานการพิมพ์.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทซีเทค เทคโนโลยี (ประเทศไทยจำกัด). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชฎา ปรีชาวุฒิ. (2539). กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของฝ่ายช่างบริการบิรินทร์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). หลักการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศึกษาพร.

- วชิราภรณ์ รอดประเสริฐ. (2543). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO9002. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วนิดา เตชะวิศิษฐ์พงษ์. (2540). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร.
- วาสนา จันทร์สว่าง และคณะ. (2548). กระบวนการสื่อสารการรณรงค์ด้านสุขภาพ. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- วิญญู สุทธิวิเศษ. (2540). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์-นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัตน์ แสงทองคำ. (2542). *Techno vision* บทเรียนลับผู้จัดการ. กรุงเทพฯ: พีเพรส. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์และสื่อมวลชนมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2536). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ชรรณสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ตะวันออก.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิทย์ มีวันสิน. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เสนาะ ดิยาวี. (2541). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์.
- อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ. (2539). การสื่อสารเพื่อการบริหารในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ศึกษาเฉพาะกรณี: การสื่อสารสองทางกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- Brett, B., & Veloso, M., (2003). *Planning for communication resources*. Pittsburgh, PA: School of Computer Science, Carnegie Mellon University.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Collins.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (1989). *Organizational communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Rimon, I. J. (2009). "Formative Research Informs Development of Indonesian AI Communication Plan and Message Strategy" *Paper Presented at the annual meeting of the International Communication Association*. TBA, San Francisco.
- Vasilios, A. Z. (2009). Security multi-operator-based Qos-aware mesh networks: Requirements and design options. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 10(5), 622-646.
- Wiersma, W., & Jurs, S. G. (1990). *Educational measurement and testing* (2nd ed.). Boston: Ellyn and Bacon.



