

ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวปราณีต อ่ำพันธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.45

๗447๗

ร.๓

ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวปราณี เต อ่ำพันธุ์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2547

h 251912

23 ก.ธ. 2547

ปราณีต อ่ำพันธุ์. (2547). ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ 6 ด้านได้แก่ ความพึงพอใจในงานบุคคล ความเพียงพอของข่าวสาร ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของสื่อกลาง และวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างทางสถิติจะใช้ การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe'

ผลการวิจัยข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์พบว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส และมีอายุการทำงาน 10-20 ปี

พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในงานและวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ในระดับมาก ส่วนในด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ด้านคุณภาพของสื่อกลางและด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารนั้น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

SATISFACTION WITH ORGANIZATIONAL COMMUNICATION OF
KRUNG THAI BANK PCL.EMPLOYEES IN BANGKOK BRANCHS

AN ABSTRACT
BY
MISS PRANEET AMPAN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2004

Praneet Ampan. (2004). *Satisfaction with Organizational Communication of*

Krung Thai Bank PCL. Employees in Bangkok Branchs. Master's Project,

M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.

Project Advisor : Lumson Lertkulprayud.

This purpose of this research was to study satisfaction with organizational communication of Krung Thai Bank PCL. employees in Bangkok branches. Six aspects had been observed which are job satisfaction , the adequacy of information , a person's ability to suggest improvements , the efficiency of channels of communicating , the quality of media and the way in which coworkers communicate. It classified by genders , age , education level , job position and length of time working

Sample size used in this research were 400 Krung Thai Bank PCL. employees in Bangkok branches. A questionnaire was used as a mean for collecting data. The statistics used in data analysis were percentage , mean , standard deviation , t-test , one-way analysis of variance , Scheffe' multiple contrast

The result of demographic data show that majority of Krung Thai Bank PCL. employees in Bangkok branches are female, aged between of 41-50 years old , obtain bachelor' s degree education , working in senior position and had 10-20 years time working.

Krung Thai Bank PCL. employees in Bangkok branches had overall satisfaction with organizational communication at moderate level except the aspect of job satisfaction and the way in which coworkers communicate were high level

The hypothesis results reveal as follows :

1. There was no statistical significant difference for the satisfaction with organizational communication in all aspect and each aspect from Krung Thai Bank PCL. employees in Bangkok branches with difference sex.

2. There was no statistical significant difference for the satisfaction with organizational communication in all aspect from Krung Thai Bank PCL. employees in Bangkok branches with difference age. Except the aspect of a person's ability to suggest improvements ,there was statistical significant difference level at .05

3. There was no statistical significant difference for the satisfaction with organizational communication in all aspect from Krung Thai Bank PCL. employees in Bangkok branches with education level. Except the aspect of job satisfaction ,there was statistical significant difference level at .05

4. There was statistical significant difference for the satisfaction with organizational communication in all aspect from Krung Thai Bank PCL. employees in Bangkok branches with job position . Except the aspect of job satisfaction , a person's ability to suggest improvements , the

efficiency of channels of communicating , the quality of media and the way in which coworkers communicate ,there was no statistical significant difference level at .05

5. There was no statistical significant difference for the satisfaction with organizational communication in all aspect and each aspect from Krung Thai Bank PCL. employees in Bangkok branches with length of time working

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

..... กรรมการ
(อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่..... เดือน..... พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และ อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และท่านคณาจารย์ทุกท่านตลอดจนท่านวิทยากรรับเชิญที่ได้อบรมสั่งสอน และ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้การช่วยเหลือ และแนะนำ ตลอดจนเพื่อน ๆ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต รุ่นที่ 4 ที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา คุณสราวุธ สธนพานิชย์ คุณปวีดา บุญทรง และ คุณรณรง วรพันธ์ ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยด้วยดีมาตลอด และคุณประโยชน์และความดีอัน พึงมาจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ อบรมสั่งสอนชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ปราณีต อัมพันธ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการและแบบจำลองการสื่อสาร.....	7
ความหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ.....	10
ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ.....	10
แนวคิดการจัดระบบการสื่อสารขององค์การ.....	11
ประเภทของการสื่อสารภายในองค์การ.....	14
แบบของข่ายเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ.....	19
วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ.....	22
ข้อมูลทั่วไปของบมจ.ธนาคารกรุงไทย.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน	
และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	63
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	65
อภิปรายผลการศึกษาวิจัย.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	78
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	83
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม...	85
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัย.....	87
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	89
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	130

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงผลอันเนื่องจากการใช้แบบของข่ายเชื่อมโยงที่ต่างกันเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานภายใต้สภาพการทดลอง.....	20
2	แสดงจำนวนสาขาที่สังกัดเขตนครหลวง 1-10.....	35
3	แสดงการเลือกตัวอย่าง.....	37
4	แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย.....	38
5	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	45
6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อ สื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวม.....	46
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อ สื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ.....	47
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อ สื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจของข่าวสารโดยรวมและรายข้อ.....	48
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อ สื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยรวม และรายข้อ.....	49
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อ สื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารโดย รวมและรายข้อ.....	50
11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อ สื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของสื่อกลางโดยรวมและรายข้อ.....	51
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อ สื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานโดยรวม และรายข้อ.....	52

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศแตกต่างกัน.....	53
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครโดย รวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	54
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครด้าน ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลเปรียบเทียบเป็น รายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยจำแนกตามอายุ.....	55
16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครโดย รวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครด้าน ด้านความพึงพอใจในงานเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครโดย รวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	58
19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยจำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	59
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจของข่าวสารเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	60
21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครโดย รวมและรายด้าน จำแนกอายุการทำงาน.....	61

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2	รูปแบบการสื่อสารของเบอร์โล.....	8
3	ทิศทางการติดต่อสื่อสารขององค์การ.....	15
4	แสดงข่ายเชื่อมโยงแบบต่าง ๆ	19
5	โครงสร้างตำแหน่งงานในสาขา.....	29

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารองค์การ โดยมีความสำคัญกับหน้าที่ทางการบริหารทุกหน้าที่ อันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การควบคุม หรือแม้แต่เรื่องของวัฒนธรรมองค์การ และจรรยาบรรณขององค์การ โดยการสื่อสารที่ดีจะทำให้การตัดสินใจในการบริหารรวดเร็วขึ้น เพราะผู้บริหารจะได้รับข่าวสารที่ดี ถูกต้อง และทันเวลาซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจอีกด้วย ส่วนในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นนับได้ว่าการสื่อสารภายในองค์การที่ดีจะช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจและกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเททำงานให้กับองค์การได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ เมื่อองค์การใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้มีความพยายามในการทำงานสูงของทุก ๆ ฝ่าย เกิดความเข้าใจ ความสนใจในการทำงาน พนักงานทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น เพราะความภาคภูมิใจในตนเองที่เป็นที่ยอมรับฟังและยอมรับข้อเสนอแนะ ยอมรับว่ามีส่วนในการทำงานให้สำเร็จ และเมื่อผลงานออกมาดี ผลงานนั้นจะเป็นตัวกระตุ้น เป็นแรงเสริมให้ทุกคนร่วมมือกันยิ่งขึ้น มีความสามัคคีกลมเกลียวกันมากยิ่งขึ้น ผลงานที่ดีมาจากการสื่อสารที่ดี มีระบบ ทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความไว้วางใจกัน รักงานที่ทำ ภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ตนมีส่วนร่วม และเชื่อมั่นมากขึ้น ทำให้ไว้วางใจกันมากขึ้น แน่นแฟ้นขึ้นทั้งสองฝ่าย (กริช สืบสนธิ์. 2538 : 71)..

ในการบริหารงานภายในองค์การปัจจุบัน โดยเฉพาะองค์การขนาดใหญ่ที่มีหลายหน่วยงาน หลายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศนั้น มักจะมีปัญหาในเรื่องของระเบียบวิธีการปฏิบัติงานอยู่เสมอ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบนั้นต้องมีการส่งข่าวสารที่ดี มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กิจกรรมธนาคารก็เช่นเดียวกัน การปฏิบัติงานของพนักงานจำเป็นต้องอาศัยกฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติต่าง ๆ มากมาย เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงินซึ่งต้องยึดถืออย่างเคร่งครัดภายใต้กฎระเบียบที่วางไว้ ตัวอย่างเช่น ประกาศเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยใหม่ อัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากลูกค้า ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ธนาคารออกมาใหม่ หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อแต่ละประเภท เป็นต้น และนอกจากจะต้องใช้ข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานยังต้องเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าของธนาคารซึ่งจะมีผลต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของธนาคารอีกด้วย เนื่องจากธนาคารเป็นกิจการที่มีความเคร่งครัดในระเบียบต่าง ๆ มากมายหากพนักงานไม่ทราบข่าวสารที่ถูกต้องและไม่ได้ปฏิบัติงานตามคำสั่งนั้นอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลเสียต่อธนาคารและต่อตัวพนักงานเองอีกด้วย

บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศ มีสาขาดำเนินงานทั่วประเทศถึง 614 สาขา มีพนักงานถึง 14,519 คน(ฝ่ายการพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย . 2546) ในปัจจุบันมีการปรับองค์การใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะลดขนาดขององค์การหรือหน่วยงานที่ซ้ำซ้อนลง เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นการลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร สำหรับในเรื่องการสื่อสารภายในองค์การเองธนาคารได้ให้ความสำคัญและถือเป็นกลยุทธ์และแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร โดยมุ่งเน้นให้มีการสื่อสารแบบสองทาง(Two Way Communication) เพื่อให้ข่าวสารข้อมูลกระจายไปอย่างทั่วถึง ชัดเจนและรวดเร็ว(รายงานประจำปี 2545 ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย : 2545) มีการ

นำเอาเทคโนโลยีอินทราเน็ต(Intranet) มาใช้ในการจัดการระบบข้อมูล ภายในธนาคาร ซึ่งในปัจจุบันธนาคารใช้วิธีการส่งข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานโดยการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) เป็นส่วนใหญ่ เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุนด้านกระดาษ แต่การเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นั้นอนุญาตให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่สามารถเรียกดูได้โดยไม่ต้องใช้รหัสผ่านเท่านั้น ซึ่งในบางครั้งพบว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้เรียกดูและแจ้งข่าวสารนั้น ๆ ให้พนักงานทราบ จึงทำให้มีการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด และทำงานไม่ทันตามกำหนดบ่อยครั้ง เพราะขาดข้อมูลที่เพียงพอ ส่วนการเผยแพร่ข่าวสารโดยวิธีอื่น ๆ เช่น การส่งทางเครื่องโทรสารมักจะใช้ส่งข่าวสารเฉพาะเรื่องเท่านั้น สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าวหรือนิตยสารของธนาคาร นั้นพบว่ามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอทั้งกับจำนวนพนักงานโดยธนาคารเลือกที่จะเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทางระบบอินทราเน็ตมากกว่าเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์เอกสาร จึงทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาบางส่วนไม่ได้ให้ความสำคัญกับข่าวสารดังกล่าว และมีข่าวสารบางอย่างที่พนักงานไม่ได้รับทราบ

จะเห็นได้ว่าถึงแม้ช่องทางการสื่อสารจะทันสมัยและมีประสิทธิภาพ แต่บุคลากรภายในองค์กรไม่สนใจที่จะรับข่าวสาร จึงทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อคุณภาพในการให้บริการ นอกจากนี้ในส่วนของพนักงานอาจมีปัญหาในการปฏิบัติงาน การประสานงานต่าง ๆ โดยการสื่อสารที่ไม่เป็นไปในแนวทางที่ต้องการจะนำมาซึ่งความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์กร และส่งผลให้บุคลากรขององค์กรเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ สภาพแวดล้อมขององค์กร และในงานที่ทำ (Dubrin . 1978 : 86-105)

เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเป็นรากฐานสำคัญในระบบองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานและวิธีการทำงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากในการที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการไปได้ด้วยความราบรื่น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรและเสริมสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพต่อการทำงาน ให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

นำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับธนาคารและพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและการบริหารงานที่ดีของธนาคาร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเพื่อทราบความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของข่าวสาร ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของสื่อกลางและวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้วิจัยคือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสาขาในสังกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,791 คน(ที่มา : ฝ่ายการพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2546) เป็นประชากรทั้งหมดในการศึกษานี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติงานในสาขาในสังกัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งคำนวณหาจำนวนตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 350 ตัวอย่าง และกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 50 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน(Multi-Stage Sampling) จากสาขาของธนาคารในสังกัดกรุงเทพมหานครซึ่งแบ่งเป็นสำนักงานเขต นครหลวง จำนวน 10 เขต ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จับสลากเลือกสาขาเพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละเขต และวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละเขตในจำนวนเท่า ๆ กัน เขตละ 40 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 20-30 ปี

1.2.2 31-40 ปี

1.2.3 41-50 ปี

1.2.4 51-60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ตำแหน่งงาน

1.4.1 เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป

1.4.2 เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส

1.4.3 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติหน้าที่

1.5 อายุการทำงาน

1.5.1 น้อยกว่า 10 ปี

1.5.2 10-20 ปี

1.5.3 21-30 ปี

1.5.4 มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม(Dependent Variable)

ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้แก่

2.1 ความพึงพอใจในงานของบุคคล

2.2 ความพึงพอใจของข่าวสาร

2.3 ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล

2.4 ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ

2.5 คุณภาพของสื่อกลาง

2.6 วิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ที่เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำ ความเข้าใจร่วมกัน ดังนี้

1. ธนาคาร หมายถึง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 176 สาขา

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย หมายถึงบุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้มีตำแหน่งหน้าที่ และปฏิบัติงานที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีตำแหน่งดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป ได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการสาขา , ผู้จัดการสาขา , หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่รองผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจ และ หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่รองผู้จัดการบริการลูกค้า

2.2 เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส ได้แก่ เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่สินเชื่อ และ เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า

2.3 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่สินเชื่อ , เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า , เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านบริการ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านรักษาการณ

3. วิธีการติดต่อสื่อสารภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย มี 3 ประเภท ได้แก่

3.1 วิธีการทางวาจา ได้แก่ การประชุม การใช้โทรศัพท์ การสนทนา

3.2 วิธีการทางลายลักษณ์อักษร ได้แก่ จดหมาย บันทึก รายงาน คู่มือในการปฏิบัติงาน

จดหมายข่าว ป้ายประกาศ

3.3 วิธีการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)

การส่งทางเครื่องโทรสาร การประกาศผ่านทางระบบอินทราเน็ต

4. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยดังต่อไปนี้

4.1 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานแต่ละคนต่องานของเขาอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ การได้รับพัฒนาความรู้ความสามารถ และการได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพียงใด

4.2 ความเพียงพอของข่าวสาร หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานต่อปริมาณข่าวสารที่ได้รับจากธนาคาร ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในธนาคาร ว่ามีเพียงพอหรือไม่

4.3 ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่ได้เสนอแนะความคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้นต่อผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายบริหาร

4.4 ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อวิธีการส่งข่าวสารภายในธนาคาร เช่น การใช้เครื่องโทรสาร การใช้อินเทอร์เน็ต การบอกกล่าวด้วยวาจา

4.5 คุณภาพของสื่อกลาง หมายถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อข่าวสารที่ได้รับ ว่ามีความชัดเจนอ่านแล้วเข้าใจ มีประโยชน์ มีอย่างพอเพียง สามารถหาได้อย่างสะดวกและการมาถึงของข่าวสารอย่างทันเวลา

4.6 วิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่ได้รับทราบข่าวสาร ได้รับคำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานตลอดจนการสนทนาระหว่างกันและความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน

5. ระบบอินทราเน็ต(Intranet) หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้ภายในธนาคาร เป็นระบบปิดใช้ได้เฉพาะพนักงานของธนาคารเท่านั้น พนักงานสามารถทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์และจำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เบอร์โทรศัพท์ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นต้น

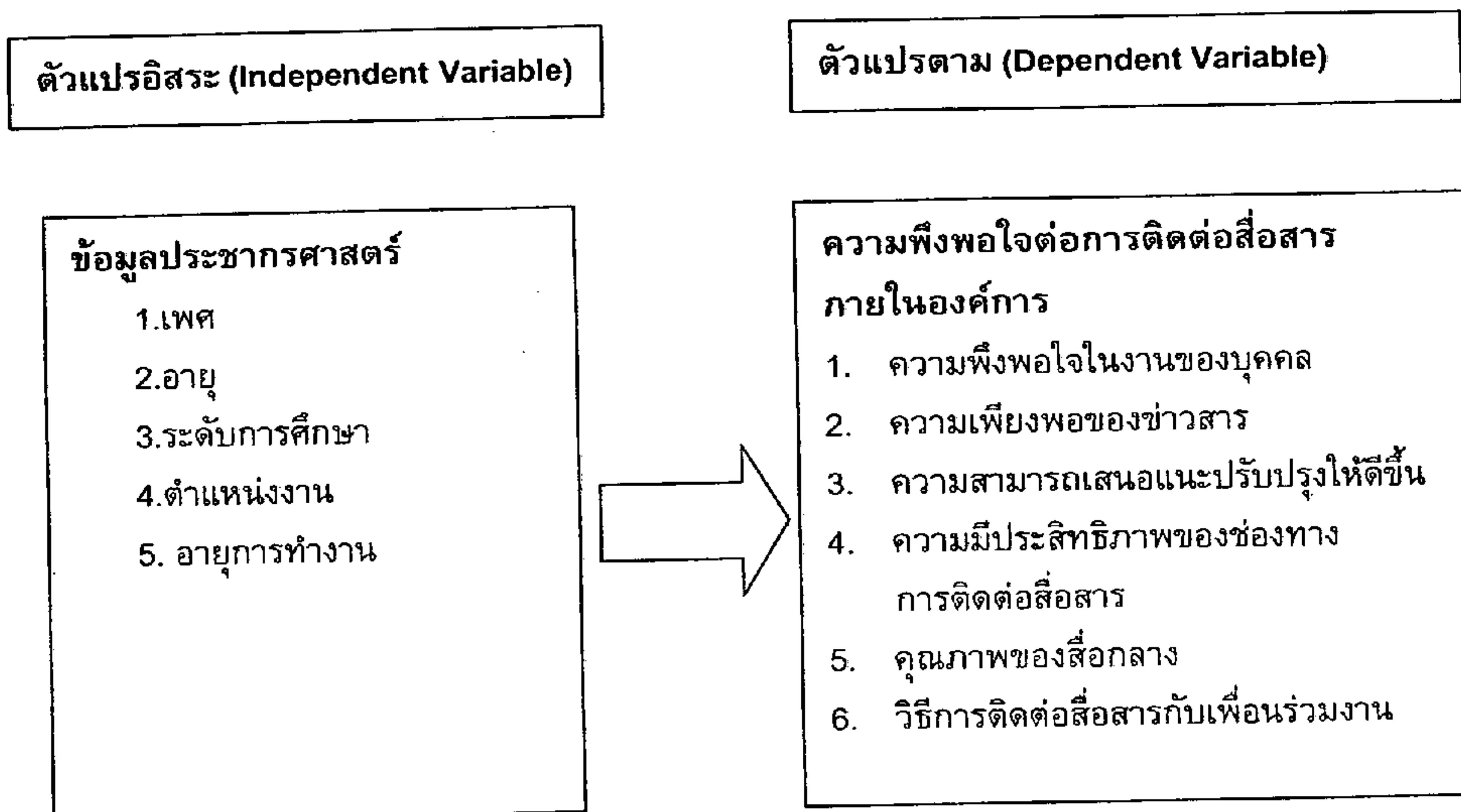
6. โครงการไอเดียดีมีรางวัล เป็นโครงการปรับปรุงงานของธนาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงงานในเชิงสร้างสรรค์ โดยให้พนักงานแสดงความคิดเห็นผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และหากความคิดของพนักงานท่านใดได้รับการพิจารณาจะมีรางวัลให้

7. สื่อสิ่งพิมพ์ของธนาคาร ได้แก่เอกสารที่จัดพิมพ์ออกมาเป็นรูปเล่มหรือแผ่นพับ เช่น นิตยสารของธนาคาร จดหมายข่าว เป็นต้น

8. กระดานอิเล็กทรอนิกส์(Web board) เป็นการสนทนา นำเสนอความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงกัน ได้แก่ อินทราเน็ต หรือ อินเทอร์เน็ต โดยหัวข้อในการสนทนาจะเป็นเรื่องที่น่าสนใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจการติดต่อสารในองค์กรบนพื้นฐานงานวิจัย ของ วิโอโอ, ดาวน์ส, ฮาเซ็น และเบ็คสโตม(Pace & Faules. 1989 : 125-126 ; citing Wilo.1978, Downs and Hazen.1977, Beckstorm.1980) รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวความคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเรียบเรียงและนำเสนอตามหัวข้อได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการและแบบจำลองของการสื่อสาร
2. ความหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
3. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบการสื่อสารขององค์การ
5. ประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
6. แบบของข่ายเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
7. วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
8. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
9. ข้อมูลทั่วไปของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการและแบบจำลองการสื่อสาร

กิติมา สุรสนธิ (2542 : 1) ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร(Communication) หมายถึงการสร้างร่วมกัน ความคล้ายคลึงกัน ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องต้องการสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ไม่สามารถย้อนกลับมากกระทำใหม่ได้ และองค์ประกอบทุกตัวในกระบวนการต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน คุณลักษณะของการสื่อสารดังกล่าวจึงทำให้จำเป็นต้องสร้างแบบจำลอง(Model) ขึ้นมาเพื่อทำให้การศึกษากระบวนการสื่อสารสามารถกระทำได้อย่างละเอียดและถี่ถ้วนมากยิ่งขึ้น

กิติมา สุรสนธิ (2542 : 41-42) สรุปลักษณะของกระบวนการสื่อสารได้ดังนี้

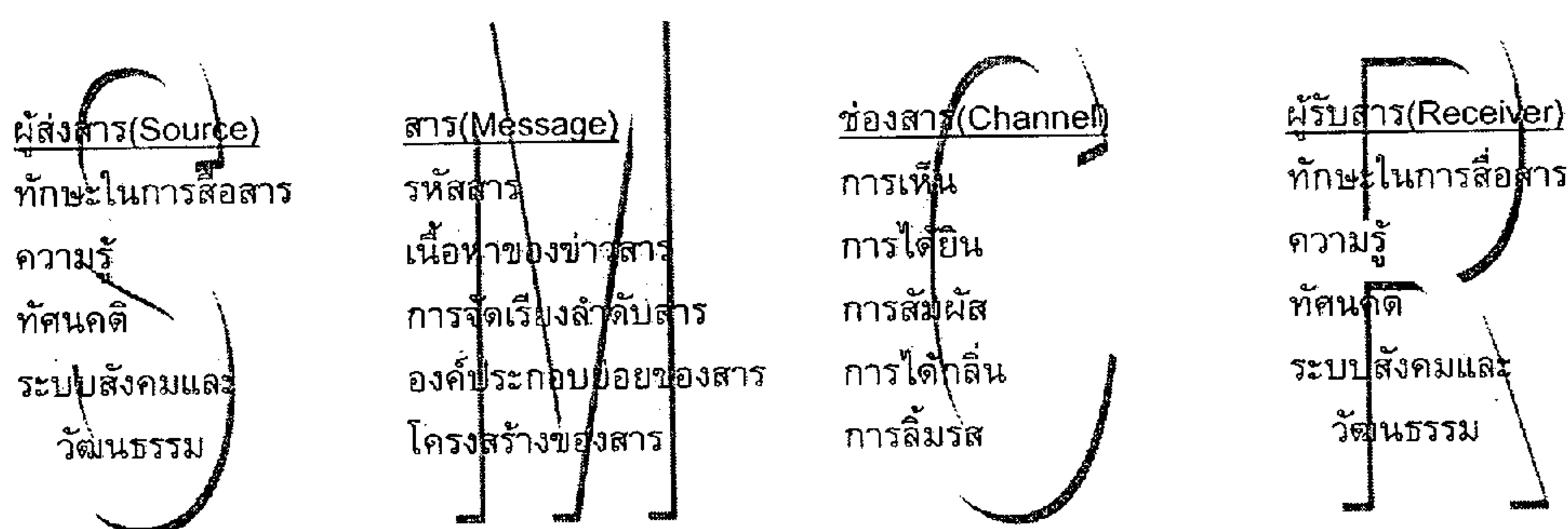
1. เป็นกระบวนการที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา(Dynamic Process)
2. เป็นการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร (Transaction) ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่แน่นอนตายตัว
3. เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องและขึ้นอยู่กับบุคคล(Personal)ทั้งในแง่ของการกระทำและความหมายที่จะเกิดขึ้น
4. เป็นกระบวนการที่ไม่สามารถย้อนกลับมากกระทำใหม่ได้
5. เป็นกระบวนการในการส่ง รับสัญลักษณ์ที่ต้องการให้เกิดการมีส่วนร่วมในรหัสหรือข้อความ หรือความหมายต่าง ๆ

แบบจำลองการสื่อสาร(Model of Communication)

แบบจำลองการสื่อสาร ที่จะนำมาอธิบายได้แก่ แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo Model หรือ SMCR Model) เบอร์โล (กิตติมา สุรสนธิ. 2542 : 53 ; อ้างอิงจาก Berlo. 1960. *The Process of Communication*.) อธิบายคุณลักษณะและปัจจัยในกระบวนการสื่อสารไว้อย่างละเอียด และได้สรุปองค์ประกอบของการสื่อสาร ว่ามี 6 ประการ คือ

1. แหล่งสาร(Communication Source)
2. ผู้เข้ารหัสสาร(Encoder)
3. เนื้อหาข่าวสาร(Message)
4. ช่องสาร(Channel)
5. ผู้ถอดรหัสสาร(Decoder)
6. ผู้รับสาร(Communication receiver)

ซึ่งในการส่งและรับข่าวสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น แหล่งสาร กับผู้เข้ารหัสสารอาจรวมอยู่ในตัวบุคคลคนเดียวกัน เรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) และผู้ถอดรหัสสารกับผู้รับสารอาจรวมเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) ดังนั้นแบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 รูปแบบการสื่อสารของเบอร์โล

ผู้ส่งสาร(Source)

ผู้ส่งสาร หมายถึงบุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ โดยการเข้ารหัส(Encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์ กิริยาท่าทางซึ่งเบอร์โลเชื่อว่าการสื่อสารจะสำเร็จได้ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จและประสิทธิผลของการสื่อสาร ดังนี้

1. มีทักษะในการสื่อสาร
2. มีความรู้(Knowledge)ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ส่งไป และความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

3. มีทัศนคติที่ดี ได้แก่ทัศนคติต่อ 3 สิ่งคือ ทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ทัศนคติที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสาร ทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร

4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นระบบสังคมและวัฒนธรรม จะเป็นตัวกำหนด รูปแบบวิธีการ สื่อสารของผู้ส่งสาร และยังเป็นตัวกำหนดคัดเลือกเนื้อหาข่าวสารที่ผู้ส่งจะส่งออกไป

สาร(Message)

สารได้แก่ผลผลิตของความรู้สึกลึกซึ้ง ความต้องการอารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ หรือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งต้องการจะสื่อออกไป ซึ่งอาจปรากฏในรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือ กิริยาท่าทาง ซึ่งเบอร์โลได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสารว่ามีอยู่ 5 ส่วน คือ

1. รหัสสาร ซึ่งหมายถึง ส่วนที่เล็กที่สุดของสาร อันได้แก่ สระ พยัญชนะ หรือวรรณยุกต์ต่าง ๆ ที่นำมาประกอบเป็นคำที่มีความหมาย
2. เนื้อหาของสาร หมายถึงสาระที่ผู้ส่งตั้งใจและต้องการจะสื่อออกไปยังผู้รับ
3. การจัดเรียงลำดับสาร หมายถึงการเรียบเรียงเนื้อหาของสารตามรูปแบบ ของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ส่งว่าเป็นคนที่มีบุคลิกในการสื่อสารอย่างไร
4. องค์ประกอบย่อยของสาร คือการพิจารณาองค์ประกอบย่อย เช่น คำหนึ่ง ประโยคหนึ่ง ย่อหน้าหนึ่ง เรื่องหนึ่ง
5. โครงสร้างของสาร ได้แก่โครงสร้างภาษา หรือโครงสร้างของข่าวเป็นต้น

ช่องสาร (Channel)

ช่องสาร ได้แก่ ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่ง หรือถ่ายทอดสาร ซึ่งเบอร์โลเชื่อว่ามนุษย์เราสามารถเข้าใจประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การลิ้มรส และการสัมผัส ในการส่งและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างไรก็ตามต่อมา เบอร์โลได้สรุปถึงช่องทางการสื่อสารไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ช่องสาร ได้แก่ การเข้ารหัสและการถอดรหัส ได้แก่ การพูด การฟัง การเขียน การอ่าน
2. ช่องสารหมายถึง พาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้น ได้แก่ จอภาพ หน้ากระดาษ หนังสือพิมพ์ เครื่องส่ง เครื่องรับวิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น
3. ช่องสารหมายถึง พาหนะที่นำหรือพาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้นไป ได้แก่ อากาศ คลื่นแสง คลื่นเสียง เป็นต้น

ผู้รับสาร (Receiver)

ผู้รับสาร ได้แก่ บุคคลที่เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร ซึ่งในการสื่อสารจะสำเร็จได้หรือไม่นั้น ผู้รับสารจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความสามารถ ความชำนาญ ในการสื่อสาร
2. มีความรู้ ความรู้ขั้นพื้นฐาน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ที่จะรับ และความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร
3. ทัศนคติของผู้รับสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ได้แก่ ทัศนคติต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสาระ และทัศนคติต่อผู้ส่งสาร
4. ระบบสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร บุคคลที่อยู่ในระบบสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ก็จะมีการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารหรือการรับรู้ข่าวสาร ที่แตกต่างกันด้วย

ความหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

นิตยา เงินประเสริฐศรี(2541:188) ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารขององค์การ (Organizational Communication) คือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ในหมู่สมาชิกองค์การ เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ การติดต่อสื่อสารขององค์การมีหลายระดับได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 86)การสื่อสารขององค์การ(Organizational Communication) เป็นคำที่มีความหมายกว้างประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การทำสาธารณกิจต่าง ๆ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน การสื่อสารกับตลาดแรงงาน การโฆษณากิจการ การสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอก และการสื่อสารภายในองค์การ (Internal Communication) คือข้อความการติดต่อสื่อสารภายในทั้งหลายที่ทำการกันของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ และ/หรือ ของกลุ่มทั้งหลายที่อยู่ในระดับต่าง ๆ ขององค์การ และที่อยู่ต่างหน้าที่กัน

กรีซ สิบสนธิ์ (2538 : 64) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การ คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล ทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ดังนั้นการสื่อสารในองค์การหมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้องค์การและสมาชิก บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

กรีซ สิบสนธิ์ (2538 : 1) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การ เป็นสาขาวิชาที่เกิดขึ้นในวงการตั้งแต่ปี 1900 จนถึงปัจจุบันมีการถกเถียงกันมากกว่าควรจะอยู่ในกลุ่มวิชาการด้านใด บางท่านก็ว่าควรอยู่ในกลุ่มภาษาศาสตร์ เพราะมีการศึกษาด้านการใช้ภาษาการสื่อสารในองค์การ บางท่านก็ว่าการสื่อสารในองค์การ น่าจะอยู่ในกลุ่มวิชาการจัดการเพราะเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออกระหว่างการจัดการ การบริหารและการสื่อสาร บางท่านก็ว่าควรอยู่ในกลุ่มวาทนิเทศ เพราะการสื่อสารจะต้องอาศัยการฝึกฝน ทักษะด้านการพูด การฟัง การเขียน ฯลฯ ส่วนการศึกษากการสื่อสารในองค์การเชิงพฤติกรรมจะเป็นการศึกษากการสื่อสารผสมผสานกับการจัดการและการบริหารงานในองค์การ สมยศ นาวิการ (2536 : 428) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญเพราะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อผู้บริหารมาก ด้วยเหตุผลคือ ประการแรก การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่การบริหารทางการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ประการที่สอง การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาของผู้บริหารค่อนข้างมาก

มินท์ซเบิร์ก (สมยศ นาวิการ. 2536 : 428-429 ; อ้างอิงจาก Mintzberg. 1975) ได้อธิบายถึงบทบาทของผู้บริหาร 3 อย่างซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญของแต่ละบทบาทดังนี้

1. บทบาททางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำของหน่วยงานขององค์การของพวกเขา เกี่ยวพันกับผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกจ้าง และผู้จำหน่าย พวกเขาต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์การอีกด้วย โดยใช้เวลาการติดต่อของพวกเขาประมาณ 45 % กับเพื่อนร่วมงานประมาณ 45% กับบุคคลที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของพวกเขา และประมาณ 10% กับผู้บังคับบัญชา

2. บทบาททางข่าวสาร(Informational Roles)ผู้บริหารจะแสวงหาข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้ บังคับบัญชา และการติดต่อกับบุคคลอื่น เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่องานและความรับผิดชอบ ของพวกเขา พวกเขายังเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารที่มีความสำคัญอีกด้วย นอกจากนี้ พวกเขาจะให้ข่าวสาร เกี่ยวกับหน่วยงานของเขาโดยส่วนรวมกับผู้จำหน่าย เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กรที่ เกี่ยวข้อง

3. บทบาททางการตัดสินใจ (Decisional Roles) ผู้บริหารจะต้องดำเนินโครงการใหม่ ๆ จัดการ ความยุ่งยากต่าง ๆ และจัดสรรทรัพยากรให้กับสมาชิกและแผนงานของหน่วยงานของพวกเขา ผู้บริหารต้อง ติดต่อสื่อสารการตัดสินใจในเรื่องดังกล่าวนี้ไปยังบุคคลอื่น

กริช สืบสนธิ์ (2538 : 65) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญดังนี้

1. เป็นเครื่องมือที่สำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงาน ลุล่วงไปได้ตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจ ผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและ สำคัญมากสำหรับผู้บริหารที่จะต้องฝึกฝนทักษะให้เกิดขึ้นในตนเองพอ ๆ กับการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจ ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ไว้วางใจ และนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่ เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าออกความคิดเห็น และท้วงติงและช่วยให้เกิดความเข้าใจ ที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติการกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วน และประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การ สื่อสารมีส่วนในการประสานงาน ทำให้ทุกหน่วยงานทำงานหน้าที่ของตนอย่างสอดคล้องกับการทำงานกับ หน่วยงานอื่น ๆ และทำให้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคคลขององค์กรทุกระดับ สามารถสื่อสารกันได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจกัน มีความกล้าสื่อสาร จะนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญ การยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่นจะทำให้ผู้ที่ได้รับ การยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ

แนวคิดการจัดระบบการสื่อสารขององค์กร

การสื่อสารขององค์กรได้มีวิวัฒนาการมาพร้อม ๆ กับแนวความคิดทางการบริหารจัดการ เพราะ การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการสั่งการสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งจะมีผลต่อความเข้าใจและ กระทบไปถึงขวัญและกำลังใจด้วย โดยมีการแบ่งออกเป็นแนวคิด 3 ทรรศนะได้แก่

1. ทรรศนะดั้งเดิม
2. ทรรศนะมนุษยสัมพันธ์
3. ทรรศนะสมัยใหม่

ทฤษฎีดั้งเดิม

ในยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม เป็นยุคของการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ภายใต้แนวคิดที่ชื่อ Henri Fayol , Max Weber และ Frederick W.Taylor จากแนวคิดทางการบริหารสมัยเดิม ทำให้ สรุปลักษณะการสื่อสารในองค์การสมัยเดิมได้ดังนี้

1. เนื้อหาของข่าวสาร ส่วนมากจะมุ่งที่เนื้อหา เพื่อบรรลุสู่เป้าหมายขององค์การ จึงทำให้การติดต่อสื่อสารดำเนินไปโดยสัมพันธ์กับงานในหน้าที่

2. ทิศทางการไหลของการติดต่อสื่อสารเป็นแนวดิ่ง หรือการสั่งงานลงมาจากข้างบน

3. ลักษณะของสื่อ สัญลักษณ์ ที่ใช้ มักเป็นลายลักษณ์อักษรที่เขียนขึ้นเพื่อใช้ติดต่อกัน

4. สไตล์ มักเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางการ มีระเบียบแบบแผน

ดังนั้นสรุปได้ว่ากลยุทธ์ขององค์การในสมัยเดิมนั้นใช้ "การสื่อสาร" ที่เป็นทั้งเครื่องมือสั่งการและทำความเข้าใจในเวลาเดียวกัน แต่ผลจากการควบคุมจะทำให้เกิดปัญหา ความไม่ชอบพอและเกิดการต่อต้านขึ้นมา และระบบการติดต่อสื่อสารที่เน้นจัดอย่างเป็นทางการคู่ขนานไปกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ทางการบริหารก็จะมีปัญหาในด้านประสิทธิภาพคือ ขณะที่ข้อมูลได้กลั่นกรองผ่านตามสายบังคับบัญชา ที่กำหนดทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีน้อยและไม่ตรงกับความเป็นจริง ทำให้การตัดสินใจขาดคุณภาพ ในทางตรงข้ามหากข้อมูลไม่มีการกลั่นกรองก็จะทำให้มีข้อมูลมากไปและการขาดคุณภาพและส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเช่นเดียวกัน และปัญหาที่พบบ่อยคือ ข้อมูลตกหล่นและล่าช้าในช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ แต่ก็ไม่มีผลกระทบมากนัก เพราะสมัยก่อนสภาพแวดล้อมภายนอกไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก มีการแข่งขันกันน้อย แต่ปัญหานี้จะรุนแรงขึ้น เพราะสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมาก การแข่งขันที่รุนแรง ทำให้ระบบการสื่อสารทางการในสมัยเดิมกลายเป็นอุปสรรคต่อการทำงานและความสำเร็จขององค์การ

ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์

การบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์ จะใช้ความรู้จาก พฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจถึงปัจจัยด้านมนุษย์ ได้แก่ความต้องการด้านต่าง ๆ แล้วจึงตอบสนองความต้องการนั้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้คนงานและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ ต่อมาได้มีแนวคิดที่ว่าคนเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า และเน้นให้มีส่วนร่วมในการบริหาร เพื่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งมีนักวิชาการที่มีชื่อเสียงได้สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ หลักการบริหารแบบเป็นทีม (Team management) ของ Blake and Mouton ที่ได้สร้าง Managerial Grid มาวิเคราะห์รูปแบบของผู้นำในองค์การ หรือการจัดรูปแบบองค์การที่จัดให้เป็นแบบให้พนักงานมีส่วนร่วม ของ Likert ที่มุ่งสร้างสร้างแรงจูงใจส่วนบุคคล และรูปแบบการบริหารงานแบบญี่ปุ่น Ouchi's Theory Z ที่มุ่งสร้างบรรยากาศการทำงานในองค์การ เพื่อให้พนักงานเต็มใจทำงานและทุ่มเททำงานให้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมี แนวคิดการการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM : Total Quality Management) ที่มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพผลิตภัณฑ์ และสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยการทำงานด้วยทีมงานและมีการติดตามผลอย่างใกล้ชิดอีกด้วย หรือแนวคิดการจัดระบบการสื่อสารบนพื้นฐานของวัฒนธรรมขององค์การเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างและสนับสนุนการทำงาน และกำหนดทิศทางขององค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีพื้นฐานการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เป็นหลัก

ดังนั้น ลักษณะการจัดการสื่อสารในองค์การตามแนวคิดการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์ มีหลักการดังนี้

1. เนื้อหาของข่าวสารจะเน้นทั้งงานและสังคมคู่กัน

2. ทิศทางการติดต่อสื่อสารจะมีทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน การติดต่อแนวนอน และมีทุกทิศทาง โดยเน้นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางเพื่อส่งเสริมให้ความคิดไหลไปมาอย่างทั่วถึง

3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยวิธีพูดจาโดยตรง และรูปแบบอื่นทุกรูปแบบ มากกว่าลายลักษณ์อักษรเพียงอย่างเดียว

4. สไตล์การติดต่อสื่อสารมีทั้งแบบทางการและแบบไม่เป็นทางการ แต่จะนิยมแบบไม่เป็นทางการมากกว่า

จากแนวคิดการบริหารแบบมุ่งมนุษย์สัมพันธ์ทำให้การจัดระบบการสื่อสารแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ของคน จะสามารถสร้างสิ่งดีให้เกิดคู่กับประสิทธิภาพของการทำงานและสร้างผลงานให้สำเร็จได้ แต่ต้องขึ้นอยู่กับโครงสร้างและจัดการให้มีการสื่อสารแบบระบบเปิด และใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง และขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำ และทักษะในการสื่อสารของผู้นำที่จะใช้ในการบริหารในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน

ทฤษฎีสมัยใหม่

ทฤษฎีการบริหารเชิงระบบ (System Approaches) ได้มีการพัฒนาขึ้นมา เมื่อองค์การในปัจจุบันมีขนาดใหญ่และซับซ้อนมากขึ้น โดยมีหลักการคือ การมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานและจัดองค์การให้ดีที่สุด และพิจารณาปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง และมีผลกระทบต่อองค์การมาพิจารณาและปรับการทำงานให้สอดคล้องกันด้วย ซึ่งจำเป็นต้องมีการรับข่าวสารข้อมูลอย่างครบถ้วน ทันเวลา และทั่วถึงทั้งองค์การ จึงทำให้เกิด ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (Management Information System) มาช่วยการบริหารงาน และในปัจจุบันเมื่อโลกที่ได้ก้าวหน้าจนเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเจริญและพัฒนาได้เร็วพร้อมกับการมีศักยภาพใหม่ทางด้านการสื่อสารมากมาย ทำให้การจัดระบบการสื่อสารต้องออกแบบให้สอดคล้องกับเครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้านการสื่อสารสมัยใหม่ มีการใช้ระบบข่ายการสื่อสาร (Network) และการเชื่อมโยง (Links) ของสมาชิกในข่ายนั้นด้วย โดย ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 52-53) ได้กล่าวถึงปัจจัยของการติดต่อสื่อสารสมัยใหม่ได้แก่

1. ข่ายไอที (Information Technology) ทำให้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงโดยเรียกสภาพแวดล้อมใหม่นี้ว่า "Cyberspace"

2. อิทธิพลของการสื่อสารสมัยใหม่ ที่มีศักยภาพในการทำงานสูงทำให้เข้าถึงลูกค้าหรือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ใช้เป็นเครื่องมือในการแข่งขันได้ และในการสื่อสารภายในองค์การ ทำให้การสื่อสารระหว่างพนักงาน หรือระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหารมีทางเลือกและรูปแบบมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้การออกแบบระบบการสื่อสารต้องนำไปพิจารณาแต่ละทางเลือกด้วย

3. กลยุทธ์การสื่อสาร ต้องเปลี่ยนแปลงไปโดยเอาการเปลี่ยนแปลงมาเป็นกรอบในการวางกลยุทธ์ด้วย

เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เป็นปัจจัยหลักในการช่วยให้สร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการกับการดำเนินงานให้ได้มากขึ้น โดยสามารถสร้างระบบข่าวสารข้อมูลให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ได้ พร้อมกับช่วยเสริมอำนาจการปฏิบัติการและการบริหารให้กับผู้ทำงานในจุดขายได้ โดยสามารถควบคุม ติดตาม และสนับสนุนการส่วนกลางได้ด้วย

จากเทคโนโลยีการสื่อสารที่เกิดขึ้น ทำให้มีการจัดองค์การเป็นแบบแบนราบ และเน้นการประสานเชื่อมโยงในแนวนอน และมีการจัดข่ายระบบข้อมูลซึ่งได้แก่ ระบบ Intranet ระบบ Extranet มาใช้ในการ

บริหารงานตลอดจนการรื้อปรับระบบ(Reengineering) ขององค์การเพื่อให้การบริหารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เทคโนโลยีด้านการสื่อสารสมัยใหม่ที่ช่วยในการจัดระบบการสื่อสารและการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ให้องค์การขยายงานและสู้การแข่งขันได้ มีอยู่ 5 ชนิดได้แก่ เครื่องจักรประมวลข้อมูล ระบบข้อมูลทางการบริหาร ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ สำนักงานอัตโนมัติทันสมัย และระบบผู้เชี่ยวชาญ อย่างไรก็ตามการเลือกใช้และการออกแบบให้เหมาะสม ต้องพิจารณาความจำเป็นในการใช้ ความเหมาะสมกับองค์การของตนอีกด้วย

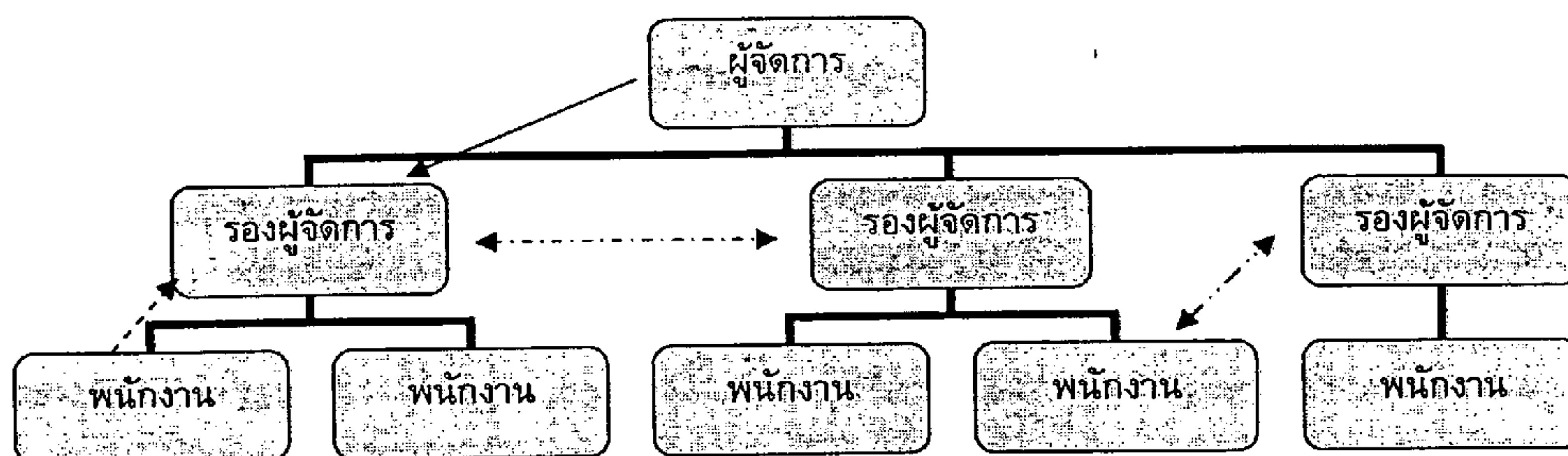
จากแนวคิดการติดต่อสื่อสารที่กล่าวมาพบว่ในปัจจุบันองค์การสมัยใหม่มีการใช้การสื่อสารในองค์การเป็นรากฐานในการปรับปรุงมนุษย์สัมพันธ์ภายในองค์การ เพื่อเป็นเครื่องมือเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงาน และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การ ในขณะเดียวกันก็พยายามที่จะใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การให้มากขึ้น

ประเภทของการสื่อสารในองค์การ

นักวิชาการได้แบ่งประเภทของการสื่อสารในองค์การ ออกเป็นหลายประเภทแตกต่างกันออกไป เช่น สมยศ นาวิการ(2540 : 427) ได้อธิบายว่า การสื่อสารมี 2 ประเภทได้แก่ การติดต่อสื่อสารทางภาษา หรือการสื่อสารเชิงวจนภาษา(Verbal Communication) และการติดต่อสื่อสารที่ใช้ทางภาษา หรือการสื่อสารเชิงอวจนภาษา (Nonverbal Communication) การติดต่อสื่อสารที่ใช้ภาษาจะประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารทางวาจาและการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาจะประกอบด้วย ภาษา กาย การใช้เวลา ระยะห่าง การสัมผัส เสื้อผ้า เป็นต้น แต่การจำแนกประเภทของการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การที่มีความซับซ้อน และต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก การสื่อสารจะต้องผ่านสายการบังคับบัญชาตามโครงสร้างขององค์การ จึงมักจะแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารในองค์การ ออกเป็น 2 ประเภทคือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ

การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)

หมายถึงการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน มีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารซึ่งจะมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ในประกาศแจ้งนโยบายหรือผลก้าวหน้าขององค์การ บันทึกรายงาน หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร เช่น การสั่งงานโดยตรง หรือใช้โทรศัพท์สั่งงาน ตัวอย่างของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ที่เห็นได้ชัดคือการติดต่อสื่อสารในทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็น ระเบียบแบบแผนและธรรมเนียมบริหารราชการเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะสำคัญบางประการของการติดต่อสื่อสารแบบทางการคือการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา การแจ้งกลับมายังผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าส่วนงาน โดยทั่วไป ได้แก่ ข้อเสนอแนะรายงานและการสนองตอบของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะอื่น ๆ และการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์การแก่ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่



การติดต่อสื่อสารตามแนวดิ่ง(บนลงล่าง)	—————▶
การติดต่อสื่อสารตามแนวดิ่ง(ล่างขึ้นบน)	- - - - -▶
การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน	▶
การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน	-▶

ภาพประกอบ 3 ทิศทางการติดต่อสื่อสารขององค์กร

ช่องทางการติดต่อสื่อสารคือเส้นทางที่เป็นทางการที่กำหนดโดยผู้บริหาร โดยทั่วไปจะส่งผ่านไป ตามสายการบังคับบัญชาขององค์กร ซึ่งจะพิจารณาตามทิศทางของกระแสการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical Communication)

แบ่งออกได้เป็น การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง(Downward Communication)และการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)

1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ได้แก่การสื่อสารจากบุคคลที่อยู่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ตำแหน่งต่ำกว่า หรือการสื่อสารจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติ โดยจะเกี่ยวข้องกับหัวข้อต่อไปนี้

- การดำเนินตามเป้าหมาย กลยุทธ์และแผนงาน
- คำสั่งและคำชี้แจงงาน
- ระเบียบวิธีปฏิบัติงานและการปฏิบัติ
- การป้อนกลับผลงานการปฏิบัติงาน
- การปลุกฝัง

สมยศ นาวิการ (2540 : 455-456) กล่าวว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างคือ การค่อยลดน้อยถอยลง การบิดเบือนหรือการสูญเสียเนื้อหาของข่าวสาร ข้อมูลที่ถูกส่งลงมาจากบนลงล่างจะถูกย่อหรือบิดเบือนเมื่อผ่านลงมาหลายระดับขององค์กร โดยมีเหตุผลที่สำคัญคือ ประการแรก เนื่องจากผู้ส่งขาดความระมัดระวัง ทักษะการสื่อสารไม่ดี ประการที่สองคือผู้บริหารใช้การติดต่อสื่อสารทางเดียวมากเกินไป และเปิดให้มีการป้อนกลับน้อยจากผู้รับสาร และผู้บริหารบางคนอาจสนใจหรือไม่สนใจการติดต่อสื่อสารด้วยการกลั่นกรองข้อมูล โดยการกรองถือเป็นการบิดเบือนข้อมูลโดยเจตนา ปัญหาต่อมา

คือ ข้อมูลที่มากเกินไป จนผู้รับไม่สามารถรับข้อมูลได้หมด และอาจมีบางอย่างสูญหายไปได้ ประการสุดท้าย คือการขาดความเปิดเผยระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดยผู้บริหารบางคนอาจมีการยับยั้งข้อมูลบางอย่างที่อาจมีความสำคัญได้

1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน(Upward Communication) ได้แก่การส่งข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าหรือการส่งข้อมูลไปยังผู้บริหาร การสื่อสารจากล่างขึ้นบน มักจะเกิดขึ้นทั้งการขอข้อมูลและการให้ข้อมูล โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ 4 เรื่องคือ

- การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาได้ดำเนินการไปแล้วหรือปัญหาที่เกิดขึ้นรวมทั้งแผนงานที่จะทำต่อไปในอนาคต
- การแจ้งถึงปัญหาที่เกิดจากการทำงานของปฏิบัติงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้
- การเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- การเปิดเผยความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ

สมยศ นาวิการ (2544 : 27-28)กล่าวว่า พนักงานมักจะมีปัญหาของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน คือ มีแนวโน้มที่พนักงานจะปกปิดความคิดของพวกเขา และวิธีการที่ดีที่สุดของการเลื่อนตำแหน่งคือการเห็นด้วยกับผู้บังคับบัญชา ปัญหาประการที่สองคือการเกิดความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้สนใจปัญหาของพนักงานและพนักงานจะระงับการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนเพราะอาจถูกมองว่าไม่ดีจากผู้บังคับบัญชา ประการที่สามคือ การขาดรางวัลในการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงาน โดยที่ผู้บริหารไม่ได้จัดรางวัลให้เพื่อรักษาการติดต่อสื่อสารไว้ ประการสุดท้ายคือ ความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาเข้าหาไม่ได้และไม่ตอบสนองต่อสิ่งที่พนักงานพูด เพราะมีงานที่มากจนไม่มีเวลาฟังและอาจไม่ตอบสนองต่อสิ่งที่พนักงานพูด

2. การสื่อสารในแนวนอน(Horizontal Communication)

เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับเดียวกันขององค์การ และสำหรับบุคคลที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน มีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน และจะเกิดจากเหตุผลดังนี้

- การประสานงานและมอบหมายงาน
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม
- การแก้ปัญหา
- การสร้างความเข้าใจร่วมกัน

การสื่อสารในแนวนอนจะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูป การประชุม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหยุดพักงาน การคุยทางโทรศัพท์ การทำกิจกรรมทางสังคม และวงจรการควบคุมคุณภาพเป็นต้น ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารแบบแนวนอนคือ คือ การแบ่งงานกันทำเฉพาะด้าน โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มักจะมีอุปสรรคทางภาษาเทคนิค เช่น ปัญหาความไม่เข้าใจระหว่างกันระหว่างผู้จัดการฝ่ายการเงินและฝ่ายปฏิบัติการ ปัญหาที่เกิดจากโครงสร้างขององค์การแบบเครื่องจักรที่ขัดขวางการติดต่อสื่อสารแนวนอนระหว่างบุคคล ปัญหาการขาดความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการแข่งขันในองค์การระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน

3. การสื่อสารในแนวไขว้ (Cross-channel communication)

ได้แก่การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงานกันหรือระหว่างหน่วยงานซึ่งเป็นการข้ามหน้าที่กัน บุคคลที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเท่ากันหรือตำแหน่งต่างกันก็ได้ มักจะใช้มากที่สุดสำหรับบุคลากรที่เป็นที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งมีอยู่ในองค์การมาก องค์การจึงควรมีนโยบายเพื่อเป็นแนวทางของการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน ฟาโย (สมยศ นาวิการ. 2544 : 32 ; อ้างอิงจาก Fayol) กล่าวว่า

การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นต่อพนักงานระดับต่ำ แต่มีโอกาที่จะสูญเสียการควบคุมข้อมูลและทำลายอำนาจหน้าที่ตามสายงานได้ จึงมีเงื่อนไข 2 ประการคือ

1. พนักงานแต่ละคนที่ต้องการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน ต้องขออนุญาตล่วงหน้าจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงก่อน บางกรณีอาจจะอยู่ในนโยบายทั่วไปที่บอกว่าสถานการณ์ใดที่ใช้การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานได้
2. พนักงานแต่ละคนที่ติดต่อสื่อสารข้ามสายงานต้องแจ้งสิ่งที่เกิดขึ้นจากจากการพบกันแก่ผู้บังคับบัญชาของเขา

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

หมายถึงการติดต่อกับบุคคลอื่น โดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กรการ มีทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอนและข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและข่าวสารส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้ ในการติดต่อสื่อสารไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ ส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้สึกชอบพอคุ้นเคยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อมักดำเนินไปในรูปของบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อองค์กรเป็นส่วนใหญ่ การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นวิธีสำคัญประการหนึ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับองค์การอุปนัยหรือองค์การที่ไม่มีรูปแบบ

สมยศ นาวิการ (2544 : 34) กล่าวถึงคุณลักษณะของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการส่วนใหญ่ผ่านการเกี่ยวพันระหว่างทางวาจา
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์การและตำแหน่ง
3. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการส่งข่าวสารอย่างรวดเร็ว
4. สายใยการติดต่อสื่อสารเป็นแบบลูกโซ่
5. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการโดยทั่วไปมีความถูกต้องถึง 25-90 เปอร์เซ็นต์ แต่บุคคล

ส่วนใหญ่คิดว่ามีความถูกต้องน้อยกว่าความเป็นจริง

6. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมีอิทธิพลบางอย่างในองค์การว่าดีหรือไม่ดี

นอกจากนี้ ยังมีการกล่าวถึงชนิดของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่รู้จักกันดี ได้แก่ ข่าวลือ(Grapvine) รศ.นิตยา เงินประเสริฐศรี (2540:199) กล่าวว่าข่าวลือมีประโยชน์หลายประการ ได้แก่การใช้ระบายความคับข้องใจ มีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมและคุณภาพชีวิตในงาน ทำให้กลุ่มทำงานร่วมมือกันเป็นทีม จะกำหนดบรรทัดฐานของพฤติกรรมให้ผู้เข้าทำงานใหม่ได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ และยังทำให้งานสำเร็จได้เร็วขึ้น แต่ก็มีจุดอ่อนบางประการได้แก่ อาจจะทำให้งานผิดพลาดได้ อาจมีบุคคลสร้างข่าวลือเพื่อเป็นประโยชน์แก่ตนเอง และยากที่จะหาแหล่งที่มาของข่าวลือได้ และเป็นการสื่อสารที่คลุมเครือ ซึ่ง ลิวอิส (นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2540 : 199 ; อ้างอิงจาก Lewis. 1980) ได้แนะแนวทางการจัดการกับข่าวลือไว้ได้แก่ ผู้บริหารควรสนใจกับข่าวลือ และเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยน จัดการและควบคุมข่าวลือ โดยเปิดให้มีช่องทางการสื่อสารทุกช่องทาง ชี้แจงข้อเท็จจริงทันที เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกียจคร้านโดยการออกแบบงานให้ดีขึ้น และพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารให้น่าเชื่อถือ และสร้างความสัมพันธ์ที่ไว้วางใจระหว่างฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานเพื่อกำจัดจุดอ่อนของข่าวลือ เป็นต้น

การสื่อสารภายในองค์กรมีการอธิบายถึงทิศทางการสื่อสารในองค์กรซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง

การสื่อสารทางเดียว(One-Way Communication) หมายถึงการสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูง สู่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อาจจะผ่านสื่อในประกาศต่าง ๆ หรือสื่อมวลชนเสนอข่าวสารสู่ประชาชนหรือรายงานข่าวสารขององค์กรต่าง ๆ เป็นต้น ผู้ส่งสารมีบทบาทในฐานะเป็นผู้กระทำ การถ่ายทอดสารและความคิดไปยังผู้รับสาร โดยมีความตั้งใจที่จะกระทำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดบางอย่างของผู้รับสารให้เป็นไปตามความต้องการของตน ผู้รับสารจึงอยู่ในสถานะของผู้ถูกบังคับให้รับสาร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงกระบวนการพฤติกรรมสื่อสารได้

การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) หมายถึงการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการบริหารเปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันนั่นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ นับเป็นการลดช่องว่างการสื่อสารที่ดีความหมายไปคนละทิศคนละทาง ประการสำคัญ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญและการมีส่วนร่วมในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหารือ ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารจะแสดงปฏิกิริยาสลับผลัดเปลี่ยนกัน อยู่ตลอดเวลา

ลิวิตต และ มุลเลอร์ (สมัยศ นวการ. 2536 : 433-434 ; อ้างอิงจาก Leavitt & Mueller)ได้ทำการทดลองผลกระทบและความมีประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวและสองทาง และผลที่เกิดขึ้นมีดังนี้

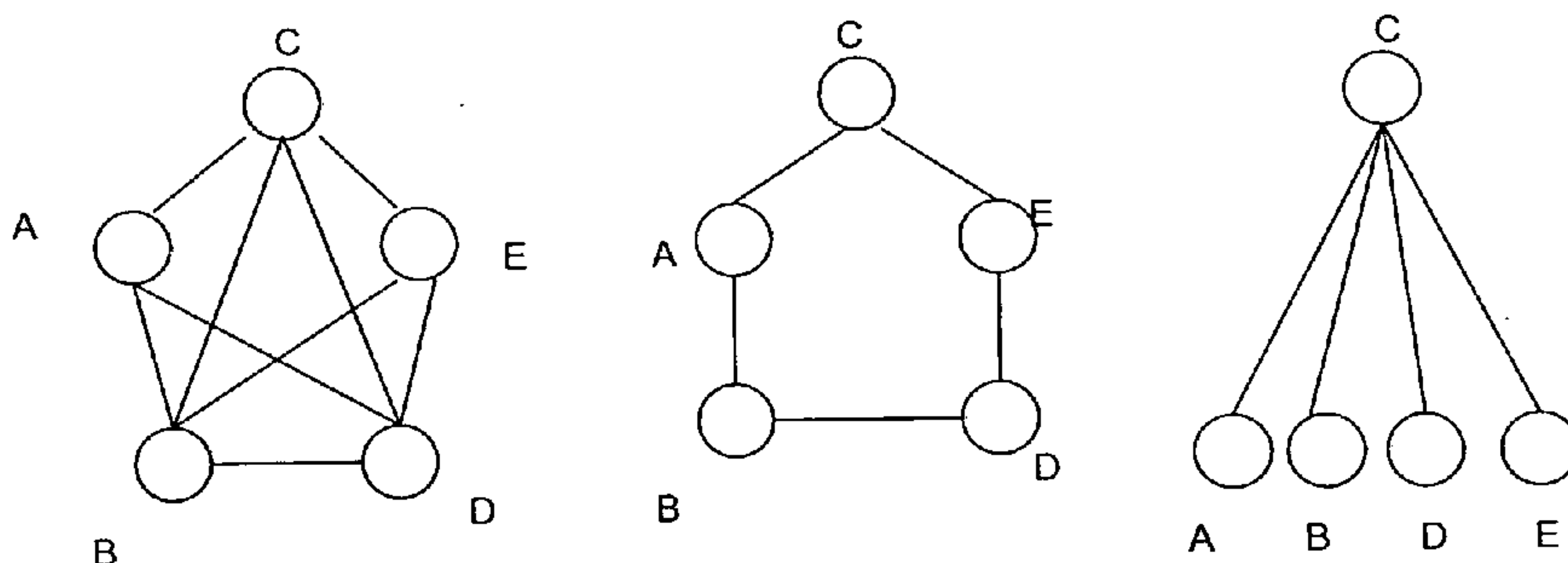
1. การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวใช้เวลาน้อยกว่าการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง
2. การติดต่อสื่อสารแบบสองทางมีความถูกต้องมากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว สิ่งย้อนกลับทำให้ผู้ส่งสารสามารถแก้ไขการติดต่อสื่อสารของเขาใหม่ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารมีความแน่นอนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น
3. ผู้รับมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้นเมื่อใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพราะว่าการติดต่อสื่อสารแบบสองทางยอมให้ถามคำถามได้ ทำให้ความมั่นใจของผู้รับมีมากขึ้น นอกจากนี้พวกเขาสามารถใช้คำถามเพื่อให้ทำให้เกิดความเข้าใจจากความสงสัยต่าง ๆ ที่พวกเขามีอยู่ได้
4. ถึงแม้การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวจะมีความถูกต้องน้อยกว่า การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวมีความเป็นระเบียบมากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ที่มักจะมีเสียงรบกวนและความยุ่งเหยิงต่าง ๆ

ลิวิตต ได้ชี้ให้เห็นว่าผลที่เกิดขึ้น สามารถใช้เป็นแนวทางของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ แล้ว (เช่น การแจ้งให้พนักงานทราบการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเพียงเล็กน้อยของโครงการสุขภาพของบริษัท) การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวจะมีประสิทธิภาพมากกว่า แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อความถูกต้องมีความสำคัญ เช่นคำแนะนำของการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน วิธีการสื่อสารแบบสองทางจะมีประสิทธิภาพมากกว่า ถ้าหากว่าปราศจากสิ่งย้อนกลับจากผู้รับแล้ว ผู้ส่งจะมีพื้นฐานน้อยมากในการใช้ดุลยพินิจเพื่อพิจารณาถึงความถูกต้องของการติดต่อสื่อสาร หรือความมากน้อยของความเข้าใจของผู้รับ

ภายในสถานการณ์ส่วนมากผู้บริหารใช้ทั้งการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวและสองทางแทนที่จะเป็นอย่างใดอย่างหนึ่ง การติดต่อสื่อสารทางการบริหารเป็นจำนวนมาก เช่น กฎของบริษัทต้องการน้อยมาก หรือไม่ต้องการเลยสำหรับสิ่งย้อนกลับเพื่อความมั่นใจความถูกต้อง ในกรณีอื่น ๆ แล้ว เช่นการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การติดต่อสื่อสารแบบสองทางจะมีความสำคัญ

แบบของข่ายเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ข่ายเชื่อมโยงของการติดต่อสื่อสาร(Communication Nets) หมายถึงการจัดการกับช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดย สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541 : 346-349) กล่าวถึงข่ายเชื่อมโยงว่า เป็นที่สนใจของนักพฤติกรรมศาสตร์ในห้องทดลองปฏิบัติการ เพื่อหาข่ายเชื่อมโยงที่เหมาะสมที่สุดภายในองค์กร ซึ่งมักจะทดลองในกลุ่มเล็ก ๆ เพียง 5 คนเท่านั้น โดยแสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารแบบต่างกันจะทำให้ระดับขวัญ ความเร็ว และความแม่นยำแตกต่างกันไปด้วย โดยมีแบบในการศึกษา 3 รูปแบบดังภาพประกอบ



ข่ายเชื่อมโยงแบบวงกลมไม่รวมศูนย์หรือแบบทุกช่องทาง

ข่ายเชื่อมโยงแบบดวงดาวที่แปรรูปหรือแบบลูกโซ่

ข่ายเชื่อมโยงแบบดวงดาวรวมศูนย์หรือแบบวงล้อ

ภาพประกอบ 4 แสดงข่ายเชื่อมโยงแบบต่าง ๆ

ข่ายเชื่อมโยงแบบวงกลมไม่รวมศูนย์หรือแบบทุกช่องทางนั้นสมาชิกทุกคนของกลุ่มจะมีทางการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงกันและกัน ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆ ได้ด้วยตัวเอง การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการที่มีในองค์กรมักจะไม่นิยมใช้ข่ายเชื่อมโยงแบบวงกลมไม่รวมศูนย์หรือแบบทุกช่องทางนี้ แต่การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมักจะมีแบบการติดต่อสื่อสารคล้าย ๆ กับแบบนี้มากกว่า

ข่ายการเชื่อมโยงแบบดวงดาวที่แปรรูป หรือแบบลูกโซ่ นั้นจะมีทางเชื่อมโยงจาก B ไป A และไปยัง C และจาก D ไป E และไปยัง C ดังรูป นอกจากจะมีการติดต่อสื่อสารทั้งแบบระดับบนสู่ระดับล่าง ระดับ

ล่างขึ้นไปสู่ระดับบนในช่องทางดังกล่าว ยังปรากฏว่ามีการติดต่อสื่อสารแบบแนวราบหรือแนวนอน ระหว่าง B กับ D ด้วย

ข่ายการสื่อสารแบบดวงดาวรวมศูนย์หรือแบบวงล้อ จะมีแต่ช่องทางที่มุ่งไป C ทั้งสิ้น จะไม่มีช่องทางการเชื่อมโยงระหว่าง A,B,D,E คือมีบุคคล 1 คน เป็นศูนย์กลางการติดต่อ และสามารถพูดกับสมาชิกคนอื่น ๆ ได้โดยตรงแต่สมาชิกไม่มีโอกาสติดต่อกัน และไม่มีส่วนร่วมทำให้การตัดสินใจเป็นแบบเผด็จการ

จากการศึกษาวิจัยของข่ายการติดต่อสื่อสาร จะทำให้เกิดระดับขวัญ ความเร็ว และความแม่นยำต่างกัน ดังตาราง

ตาราง 1 แสดงผลอันเนื่องจากการใช้แบบของข่ายเชื่อมโยงที่ต่างกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้สภาพการทดลอง

	แบบวงกลมไม่รวมศูนย์ หรือแบบทุกช่องทาง	แบบดวงดาวที่แปรรูป หรือแบบลูกโซ่	แบบดวงดาวรวมศูนย์ หรือแบบวงล้อ
ความเร็วในการปฏิบัติงาน	ช้า	เร็ว	เร็วมาก
ความแม่นยำ	น้อย	มาก	มาก
การเกิดขึ้นของภาวะการเป็นผู้นำ	ไม่เกิดขึ้นเลย	เกิดขึ้นให้เห็นได้	เห็นได้เด่นชัด
ความพึงพอใจในกลุ่ม	สูงมาก	ต่ำ	ต่ำมาก
ความยืดหยุ่นที่จะปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง	เร็ว	ปานกลาง	ช้า

กล่าวโดยสรุปข่ายเชื่อมโยงแบบดวงดาวรวมศูนย์หรือแบบวงล้อและแบบดวงดาวที่แปรรูปหรือแบบลูกโซ่นั้นทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด-มีประสิทธิภาพมากที่สุดแต่ก็ทำให้ระดับความพึงพอใจหรือระดับขวัญต่ำและยังมีความยืดหยุ่นที่จะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่ำ แต่ข่ายการเชื่อมโยงแบบวงกลมไม่รวมศูนย์หรือแบบทุกช่องทางนั้นจะสร้างความพึงพอใจได้มาก การทดลองต่าง ๆ จะสนับสนุนความคิดทางการบริหารที่ใช้ข่ายงาน(Networks) และสื่อ (Media) ในการติดต่อสื่อสารหลาย ๆ แบบมากกว่าจะใช้แบบหนึ่งแต่อย่างเดียว อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้เกิดจากการทดลองของคน 4-5 คน แต่เมื่อสมาชิกในองค์กรมีมากหรือองค์กรมีความซับซ้อนมากขึ้น จึงเป็นยากที่จะประยุกต์เข้ากับองค์กรขนาดใหญ่ จึงควรศึกษางานวิจัยของนักวิชาการท่านอื่นด้วย

วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

สมยศ นาวิก (2544:23-24) กล่าวว่า วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะมีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละองค์กรจะพิจารณาเลือกใช้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ กัน โดยมีเกณฑ์ที่ถูกใช้ในการเลือกวิธีการของการส่งข่าวสารไปยังพนักงานดังนี้

1. การหาได้ วิธีการที่มีอยู่ในขณะนี้ในองค์การจะถูกใช้ในการส่งข่าวสารไปยังพนักงานภายหลังจากการใช้วิธีการที่หาได้แล้ว องค์การสามารถตัดสินใจได้ว่าวิธีการอะไรที่ควรที่จะเพิ่มเติมเข้ามาในการส่งข่าวสารไปยังพนักงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ค่าใช้จ่าย วิธีการที่เสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดจะถูกใช้ในการส่งข่าวสารประจำวันและไม่เร่งด่วน เมื่อการส่งข่าวสารที่ไม่ใช่ประจำวันและเร่งด่วนเป็นสิ่งจำเป็นหรือต้องการ วิธีการที่เสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าและรวดเร็วกว่าจะถูกใช้

3. ผลกระทบ วิธีการที่มีผลกระทบมากที่สุดจะถูกใช้ในการส่งข่าวสารไปยังพนักงานบ่อยครั้ง

4. ความสอดคล้อง วิธีการที่สอดคล้องกับความมุ่งหมาย มากที่สุดจะถูกใช้บ่อยครั้งในการส่งข่าวสารไปยังพนักงาน ความมุ่งหมายของข่าวสารอาจจะบรรลุความสำเร็จโดยการสนทนาและติดตามด้วยบันทึก ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารรายละเอียดที่ซับซ้อนเป็นความมุ่งหมาย รายงานทางเทคนิคที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะถูกใช้

5. การตอบสนอง วิธีการที่ใช้จะได้รับอิทธิพลจากการตอบสนองเฉพาะอย่างต่อข่าวสารว่าเป็นที่ต้องการหรือจำเป็นหรือไม่ ในสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม อาจจะต้องใช้วิธีการที่สนับสนุนหรือยอมให้ผู้รับการฝึกอบรมตอบสนองและถามคำถาม ใน กรณีดังกล่าวเราอาจใช้การประชุมแบบเผชิญหน้า

6. ทักษะ วิธีการที่เหมาะสมกับความสามารถทางการใช้ของผู้ส่งข่าวสารและความสามารถทางการทำความเข้าใจของผู้รับข่าวสารจะถูกเลือกใช้แทนวิธีการที่เกินทักษะทางการใช้ของผู้ติดต่อสื่อสาร หรือเกินความสามารถทางการทำความเข้าใจของพนักงาน

วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยทั่วไปมีดังนี้

<u>วิธีการทางวาจา</u>	<u>วิธีการทางลายลักษณ์อักษร</u>	<u>วิธีการทางภาพ</u>
การประชุมพนักงาน	จดหมาย	ปฏิทิน
กลุ่มขนาดใหญ่	บันทึกและรายงาน	ฟิล์ม
การประชุมทางสังคม	โทรเลข	รูปภาพและแผนภูมิ
กลุ่มอภิปรายขนาดเล็ก	หนังสือพิมพ์	โปสเตอร์
การร่วมเจรจาต่อรอง	นิตยสาร	ภาพถ่าย
การสัมภาษณ์การร้องเรียน	คู่มือ	สไลด์
คณะกรรมการแรงงาน-ผู้บริหาร	รายงานความคืบหน้า	เครื่องหมายการค้า
การสัมภาษณ์ให้คำแนะนำปรึกษา	คำบรรยายลักษณะงาน	
รายการวิทยุ	คู่มือนโยบาย	
โทรศัพท์		
ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ		
ระบบอินเตอร์คอม		
การประชุม		
โทรศัพท์วงจรปิด		

ในปัจจุบันเมื่อโลกเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก้าวหน้ามากขึ้น การสื่อสารในองค์กรได้ก้าวหน้าโดยมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพสูง ได้แก่ คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ คอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ระบบการส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า โทรศัพท์ Cellular สำหรับการโทรศัพท์เรียกจากรถยนต์เครื่องส่งสัญญาณเพื่อติดต่อกับสำนักงาน การติดต่อสื่อสารทางไกล การประชุมทางไกลผ่านสายโทรศัพท์(Teleconferencing) และการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับควบคุมข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

ตัวอย่างของการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารได้แก่ การใช้ระบบอินทราเน็ต (Intranet) ที่สามารถสื่อสารด้วยข่าวสารข้อมูลภายในทั่วทั้งกิจการ และสามารถเชื่อมต่อสื่อสารกับภายนอกได้ด้วย โดยผลประโยชน์ขององค์กรที่ได้จากการใช้ระบบอินทราเน็ต ได้แก่ สามารถเชื่อมต่อได้จากระบบคอมพิวเตอร์เกือบทุกชนิดสามารถประสานการทำงานได้อย่างใกล้ชิดกับระบบการทำงานในองค์กร สามารถสร้างโปรแกรมประยุกต์ที่สามารถโต้ตอบได้ด้วย ข้อความ เสียง และวิดีโอ สามารถขยายขนาดให้ใหญ่ขึ้นหรือย่อขนาดให้เล็กลงได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนไป ใช้งานง่ายมีส่วนติดต่อเว็บที่เป็นสากล มีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นต่ำ มีข้อมูลมากและสามารถตอบสนองการใช้งานได้เป็นอย่างดี และลดค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ข่าวสาร วิรัตน์ แสงทองคำ(2542 : 114-118) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีอินทราเน็ตเพื่อจัดการระบบข้อมูลในองค์กรธุรกิจกำลังเป็นเรื่องที่ใหญ่และสำคัญมากกว่าอินเทอร์เน็ต โดยยกตัวอย่างของการใช้เครือข่ายอินทราเน็ตที่จัดการอย่างมีประสิทธิภาพในกิจการที่มี 20 สาขา พนักงานรวมกัน 100 คน ว่าทุกคนต้องรู้ข่าวสารของบริษัท โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในเรื่องที่เป็นนโยบายสำคัญอย่างทันที่ บางอย่างอาจเป็นเรื่องง่าย ๆ เช่น กระบวนการบุคลากร ข้อมูลของสินค้าแต่ละประเภท สมุดโทรศัพท์ภายใน เป็นต้น แต่ทุกคนภายในบริษัทก็ต้องการทราบข้อมูลอย่างทันที่เมื่อถึงคราวจำเป็น นอกจากนี้การใช้อินทราเน็ตยังลดต้นทุนการสื่อสารด้วยกระดาษ รวมถึงต้นทุนและระยะเวลาในการจัดส่งอีกด้วย

สรุปว่าวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์กรที่สำคัญ มี 3 ประเภทหลักคือ วิธีลายลักษณ์อักษร วิธีวาจาและการใช้อิเล็กทรอนิกส์

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

แนวคิดด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการติดต่อสื่อสาร

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในองค์กรนั้น ได้นำปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มาใช้ในงานวิจัย ซึ่ง กิติมา สุธสนธิ (2542 : 15-16) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับ การตีความ และการทำความเข้าใจในข่าวสารของผู้รับสาร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านบุคลิกลักษณะของบุคคล สำหรับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา อาชีพ ศาสนา ฯลฯ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้นซึ่งจะอธิบายได้ดังนี้

อายุ (Ages) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ที่มีความคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล ซึ่งมีวิจัยหลายเรื่องที่จะมีตัวแปรด้านอายุที่มีผลต่อการหล่อหลอมทางอุดมการณ์ คนที่มีอายุน้อยจะมีความคิดในเชิงเสรีนิยมมากกว่ามากกว่าคนที่อายุมาก ใจร้อน

กว่า มองโลกในแง่ดีมากกว่า คนอายุมากจะมีความระมัดระวังมากกว่า มองโลกในแง่ร้าย ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นคนอายุน้อยจึงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าคนอายุมาก และมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ชอบรับข่าวสารด้านบันเทิง ในขณะที่คนอายุมากจะเปิดรับข่าวสารที่หนัก ๆ เช่น ข่าว เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น

เพศ (Sex) เพศมีความสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะ จิตใจและอารมณ์ของบุคคล เช่นเพศหญิงมีอารมณ์อ่อนไหว ละเอียดย ใจอ่อน มีความเมตตามากกว่า ดังนั้นจึงถูกชักจูงได้ง่ายกว่า และมักมีพฤติกรรมรับข่าวสารประเภทความสวยงามและความบันเทิง มากกว่าเพศชาย

สถานภาพทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) ได้แก่ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว มีอิทธิพลต่อผู้รับสารในเรื่องของการเปิดรับสื่อที่สามารถซื้อหาได้ รวมทั้งกำหนดเรื่องในการเปิดรับเนื้อหาที่สอดคล้องต่ออาชีพ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม รวมทั้งสถาบันที่ตนเองสังกัดด้วย

การศึกษา (Education) ความรู้เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ที่ได้รับ การศึกษาจะกำหนดกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ เช่น คนที่มีการศึกษาสูงจะเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ คนที่มีการศึกษาต่ำจะถูกโน้มน้าวใจมากกว่า อย่างไรก็ตามการศึกษาเกี่ยวกับระดับการศึกษานั้นบางเรื่องจะให้ความสำคัญกับการศึกษาจากแหล่งอื่นด้วย เช่น การศึกษาจากประสบการณ์ หรือการศึกษานอกระบบ เป็นต้น

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

เรตติ้ง(Pace & Faules. 1989 : 125 ; citing Redding. 1972) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารไว้ว่า เป็นระดับของความพึงพอใจที่พนักงานรับรู้ภายในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยรวมของเขา

เทเยอร์ (ถวิล เกื้อกุลวงศ์. 2530 : 422-423 ; อ้างอิงจาก Thayer. 1968) นิยามไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นความพึงพอใจส่วนตัวของการติดต่อสื่อสารกับคนใดคนหนึ่งอย่างเป็นผลสำเร็จ หรือในการประสบผลสำเร็จที่ถูกติดต่อสื่อสารด้วย โดยมีลักษณะของความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสารว่าประกอบด้วยดัชนีชี้เน่าดังนี้

1. การอธิบายถึงนโยบาย
2. ข้อสังเกตล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง
3. เสรีภาพในการเสนอแนะ
4. การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในการผลการปฏิบัติงานที่ดี
5. ความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรง

สมยศ นาวิการ(2544 : 87) กล่าวว่า สภาวะความพึงพอใจจะขยายแนวความคิดของบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร โดยบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารประกอบด้วยความพึงพอใจของสมาชิกขององค์การที่มีต่อข่าวสารที่มีอยู่ ตามความหมายดังกล่าวนี้ ความพึงพอใจหมายถึงข่าวสารที่มีอยู่ตอบสนองความต้องการข่าวสารของสมาชิกองค์การเป็นอย่างดีแค่ไหน ข่าวสารมาจากใคร วิธีการเผยแพร่ข่าวสารข่าวสารถูกรับและประมวลอย่างไร บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารขององค์การจะถูกกระทบโดยการรับรู้กิจกรรมการติดต่อสื่อสารขององค์การ ตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นอย่างดีแค่ไหน ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรจะผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ (การแสดงออกหรือแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสาร

เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือการเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างต่อเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับ ความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศการติดต่อสื่อสาร ในองค์การ โดย เพซ และ ฟาวล์ส(Pace & Faules. 1994 : 112) กล่าวว่าความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์การกับบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีความเกี่ยวข้องกันและบางที่อาจเกิด ความสับสนในการใช้ได้ และได้เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การกับบรรยากาศการ ติดต่อสื่อสารในองค์การไว้ว่า บรรยากาศการติดต่อสื่อสารจะเป็นองค์ประกอบของการทำอะไรให้สมาชิก ในองค์การพอใจในการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจส่วนบุคคลจะเป็นภาพย่อยเฉพาะบุคคลในขณะที่ บรรยากาศจะเป็นภาพรวมกว้าง ๆ ความพึงพอใจจะเป็นการประเมินค่าส่วนบุคคลที่มีต่อการสื่อสารของเขา ในขณะที่บรรยากาศการสื่อสารจะเป็นการบรรยายในสภาวะภายนอกจนถึงการประเมินค่าส่วนบุคคลและ กล่าวเป็นภาพรวมขององค์การ

นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในงาน โดย เสนาะ ดิยาว์(2541 : 13) กล่าวถึงลักษณะของการสื่อสารในองค์การในส่วนของบริษัทที่เป็น ความสำคัญของหน่วยงานหรือส่วนย่อยขององค์การว่า บุคคลที่ทำงานในองค์การอาจเกิดความไม่พอใจใน การทำงานด้วยสาเหตุหลายประการ แต่สาเหตุที่เกิดจากการสื่อสารมีอยู่ 2 สาเหตุใหญ่คือ ไม่พอใจเพราะเหตุ ว่าเขาไม่มีหรือไม่รู้ข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับงานที่เขาทำ สาเหตุที่สองเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ ทำงานไม่ดีพอ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นในองค์การจะทำให้คนมีความสุขในการทำงานและจะสร้าง ผลงานมากกว่าปกติ และวิธีสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นวิธีหนึ่งคือการสร้างระบบการสื่อสารในองค์การให้ เหมาะสม เพราะระบบดังกล่าวจะแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้พนักงานทุกคนทราบ ซึ่งจะเสริมการทำงานของเขา อย่างมีประสิทธิภาพและขจัดความไม่เข้าใจระหว่างพนักงานทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานของเขา

ดาวน์ส์ และ ฮาเซน (ถวิล เกื้อกุลวงศ์. 2530 : 423-424 ; อ้างอิงจาก Downs & Hazen. 1977) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey : CSS) เพื่อวัด การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์การ โดยแบบสอบถามจะเน้นในเรื่องความพึง พอใจในจำนวนและคุณภาพของข่าวสารข้อมูลในองค์การของพนักงาน และแยกองค์ประกอบออกได้ 8 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป ข้อต่าง ๆ ในมิตินี้สะท้อนถึงข่าวสารข้อมูลที่สัมพันธ์เชื่อมโยง กับหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมดขององค์การ
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัว งานและวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์การ
3. การประสานหล่อหลอมทางองค์การ องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับ ข่าวสารข้อมูลที่เขาได้รับเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมด้านงานปัจจุบัน
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ข้อต่าง ๆ เหล่านี้หมายถึง การติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้ บังคับบัญชา
5. บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร องค์ประกอบที่กว้างไกลนี้ สะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารในระดับ ทางองค์การและส่วนตัวหรือชี้ชัดขึ้นที่การติดต่อสื่อสารจูงใจและกระตุ้นพนักงานให้ประทับใจเป้าหมาย
6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน องค์ประกอบนี้ เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารเชิงรูปนัยระหว่าง

เพื่อนพนักงานด้วยกัน

7. คุณภาพของสื่อ องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงขีดขั้นที่ว่า พนักงานรับรู้รูปแบบ หลักของการติดต่อสื่อสาร(บันทึกข้อความ สิ่งตีพิมพ์) ว่า เป็นผู้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา ข้อต่าง ๆ เหล่านี้เน้นการติดต่อสื่อสาร 2 ทางกับผู้ได้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัย จากนักวิชาการต่าง ๆ ที่วัดความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์การ โดย วิโอโอ, ดาวน์ส์, ฮาเซิน และเบ็คสตอม(Pace & Faules. 1989 : 125-126 ; citing Wilio.1978, Downs and Hazen.1977, Beckstorm.1980) กล่าวว่าปัจจัยที่บรรจุความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารขององค์การมีดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และต้งาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วยระดับของความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารและพนักงาน แผนงานในอนาคต และผลการปฏิบัติของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ได้รับมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารขององค์การ

3. ความพึงพอใจกับความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ประกอบด้วยรายการ เช่น สถานที่ที่การติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น การบอกกล่าวการเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้นและกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร และการได้รับบอกกล่าวการเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์การ

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ เช่น หนังสือพิมพ์หรือนิตยสารภายใน บอร์ดประกาศ บันทึก และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการมองบุคคลว่าสื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าวนี้ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำที่แคไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ ความสมดุลและการหาได้ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่ การมีอยู่อย่างเหมาะสม และหาได้ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต้อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนและการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายปัญหา และการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่าความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์การเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

7. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การที่มีอยู่ ปัจจัยนี้รวมถึง ความสัมพันธ์ในองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และข่าวสารจากองค์การ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การได้รับผลกระทบจากองค์การและมักจะรวมถึงบรรยากาศการสื่อสาร เช่น ความไว้วางใจ การสนับสนุน และเป้าหมายของผลงานที่สูงขึ้น

จากปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้ โดย สมยศ นาวิการ (2544 : 88) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของข่าวสารว่าหมายถึง จำนวนของข่าวสารจริงที่เข้าใจอย่างถูกต้องโดยกลุ่มสมาชิกขององค์การบวกการรับรู้ของพวกเขาว่าพวกเขาได้รับการบอกกล่าวอย่างเพียงพอหรือไม่ โดยปกติข่าวสารที่ส่งมาจากฝ่ายบริหารในรูปแบบของการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) มักจะมีหัวข้อเกี่ยวกับโครงสร้างของค่าจ้างและเงินเดือน สวัสดิการพนักงาน ผลิตภัณฑ์หลักและผลิตภัณฑ์รองของบริษัท แผนงานของบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการและพนักงาน หัวข้อทางสังคม เช่นการศึกษา วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับบริษัท รูปแบบของบริษัท เช่นที่ตั้งโรงงาน จำนวนพนักงาน จำนวนสาขาของบริษัท การวิจัยและพัฒนาของบริษัท ข่าวตลกขบขัน และหัวข้อทางกฎหมาย เป็นต้น

ปัจจัยด้านการเสนอแนะให้ดีขึ้นของบุคคล จะอธิบายถึงรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) การที่พนักงานสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงงาน และข้อขัดแย้งอื่น ๆ ผ่านไปยังผู้บริหารระดับสูง สมยศ นาวิการ (2540 : 485- 490) กล่าวว่ามิได้หลายวิธี แต่วิธีการที่เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ได้แก่วิธีใช้ นโยบายเปิดประตู(Open Door Policy) ที่ให้พนักงานร้องเรียนกับผู้บริหารระดับสูงได้โดยตรงหรือการใช้ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System) ซึ่งได้แก่ การใช้กล่องรับฟังคำแนะนำหรือข้อคิดเห็น การใช้คอลัมน์ถาม-ตอบในเอกสารภายในของบริษัท การใช้สายด่วนของบริษัท จนถึงกรอกแบบฟอร์มส่งทางไปรษณีย์ ส่วนมากข้อเสนอแนะจะเกี่ยวกับปัญหาทางเทคนิคและกระบวนการภายในการทำงาน และจะใช้รางวัลเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเสนอแนะเข้ามายังบริษัทด้วย

ปัจจัยในด้านคุณภาพของสื่อกลาง สามารถอธิบายได้โดยใช้ลักษณะของข่าวสารในองค์การ ในการจัดทำข่าวสารนั้นองค์การอาจเลือกจัดทำในหลายลักษณะ ที่แตกต่างกันให้เหมาะสมกับงาน สถานการณ์ และเหมาะสมกับบุคคลที่รับข่าวสาร การเลือกแบบข่าวสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับวิธีการที่จะแสดงความคิดเห็นออกมาเป็นถ้อยคำหรือภาษาที่ทำให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจ ซึ่งเสนอ ดิเยวี่(2541 : 211-213) กล่าวว่าแบบของข่าวสารที่ดีมีลักษณะดังนี้

- 1.ความถูกต้องและชัดเจน ข่าวสารต้องมีเนื้อหาที่ถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้ส่ง การวัดความถูกต้องชัดเจนต้องวัดในแง่ผู้รับข่าวว่าความเข้าใจของผู้รับข่าวตรงกับความต้องการของผู้ส่งข่าวหรือไม่ ความชัดเจนสำคัญเพราะข่าวสารที่ไม่ชัดเจนจะทำให้การแปลความหมายของข่าวสารผิดไป เรื่องความถูกต้องจะอยู่ที่การใช้ภาษาให้ถูกต้องหลักไวยากรณ์ เพื่อไม่ให้ความหมายผิดไป
- 2.ความเหมาะสม ได้แก่ การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้ฟังหรือผู้รับข่าว เนื้อเรื่องและแหล่งข้อมูล ในด้านผู้ฟังนั้นผู้เสนอข่าวควรต้องวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ฟัง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ส่วนประกอบของกลุ่ม ความสนใจและประสบการณ์ ด้วย
- 3.ความประหยัด ความไม่ประหยัดเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่นขาดการวางแผน การใช้ภาษาไม่ถูกต้อง การเสนอข้อมูลซ้ำ ใช้คำฟุ่มเฟือย การใช้ภาษาที่คนไม่เข้าใจ แต่ถ้การประหยัดคำทำให้เสียความหมายแล้วการประหยัดก็ไม่เหมาะสมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทการนำเสนอข้อมูลของแต่ละคนด้วย
- 4.ความประทับใจ คือคุณลักษณะที่น่าสนใจในการใช้ภาษาของข่าวสาร เมื่อได้อ่านหรือฟังจะทำให้จดจำได้นาน การใช้ข้อความที่ประทับใจ มีลักษณะได้แก่ ภาษาที่กระชับความรู้สึก ภาษาที่ก่อให้เกิดภาพพจน์
- 5.ความเห็นจริงเห็นจัง เป็นแบบของการสื่อสารที่ทำให้ผู้รับสารเข้าใจตรงกับผู้ส่งข่าวสาร เกิดจากคำง่าย ๆ คำสั้น ๆ กับคำแปลก ๆ และคำเฉพาะ

การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน กริช สืบสนธิ์ (2538 : 96-99) กล่าวว่า การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน เป็นการสื่อสารในระดับแนวนอน คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน เช่น ผู้จัดการฝ่ายเดียวกัน หรือเพื่อนพนักงานด้วยกัน ผู้ทำการสื่อสารควรรู้จักสถานภาพและบทบาทของตนเอง ต้องรู้จักรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ต่อความเป็นเพื่อน ต่อองค์กร และที่สำคัญคือการพยายามทำให้ เพื่อนร่วมงานมอบดูหรือเข้าใจตนเองอย่างที่ดีตนเองเป็นให้ได้ และการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง คือ ทั้งรับและส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้รับกับผู้ส่งสาร การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมักจะเป็นการสื่อสารเพื่อขอความร่วมมือ หรือการประสานงานกัน และสิ่งที่ควรนึกถึงประการแรกคือ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของทั้งสองฝ่าย และประการต่อมาคือ บุคลิกลักษณะของเพื่อนร่วมงานที่จะทำการสื่อสารด้วย ควรรู้จักผู้รับสารพอสมควร และมีความพยายามที่จะเข้าใจฝ่ายตรงข้าม

โดยสรุปว่าความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานนั้นมีปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจคือ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจของข่าวสารที่ได้รับจากองค์กร ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในองค์กร และความพึงพอใจในรูปแบบการติดต่อสื่อสารทุกทิศทาง ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน กับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ที่อยู่ในองค์กร

ข้อมูลทั่วไปของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของ ธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด "KRUNG THAI BANK LIMITED" โดยใช้สัญลักษณ์ เป็นนกยูงยักษ์ ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน การใช้รูปนกยูงยักษ์เป็นสัญลักษณ์นั้น นอกจากจะมีความหมายว่าเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังแล้ว ยังมีความหมายสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร กล่าวคือ มีคำพังเพยที่เกี่ยวกับนกยูงยักษ์ว่า เป็นนกที่ "กินลม แต่ไข่เป็นทอง" หมายถึงการประกอบธุรกิจของธนาคาร เป็นการขายสินค้าประเภทบริการ ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีรูปร่างเป็นตัวตน เปรียบเหมือนการ "กินลม" แต่การดำเนินธุรกิจจนประสบความสำเร็จ ส่งผลสะท้อนกลับไป เป็นประโยชน์ต่อสังคม และประเทศชาติโดยส่วนรวม ในรูปแบบต่าง ๆ ก็เปรียบเสมือน "ไข่เป็นทอง"

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2509 เป็นต้นมาธนาคารกรุงไทยได้เริ่มดำเนินการและเติบโตอย่างมั่นคงและรวดเร็ว มีการปรับปรุง และขยายองค์กรงานใหม่ทั้งในสำนักงานใหญ่ สาขา ซึ่งทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้มากยิ่งขึ้น และเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2532 ได้มีการนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)"

ในปัจจุบัน ธนาคารได้จัดทำโครงการจัดทำเอกลักษณ์องค์กร (Corporate Identity) โดยทำการปรับภาพลักษณ์ธนาคารให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้แก่ การปรับเปลี่ยนตราสัญลักษณ์ (logo) ปรับเปลี่ยนป้ายที่ทำการสาขา นอกจากนี้ยังใช้คำว่า "บมจ.ธนาคารกรุงไทย" แทน "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" เพื่อเป็นการแสดงจุดยืนและเพื่อให้เป็นที่จดจำของลูกค้า มากยิ่งขึ้น

ในช่วงนับตั้งแต่วิกฤติเศรษฐกิจเป็นต้นมา ธนาคารได้แสดงจุดยืนในการมีส่วนร่วมในการพลิกฟื้นเศรษฐกิจไทย ให้เติบโตอย่างยั่งยืนโดยการเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจในภาคเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การส่งออก และภาคบริการ นอกจากนี้ ยังได้มุ่งสร้างความพร้อมในการดำเนินธุรกิจ ให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงิน ทั้งในประเทศและระดับสากล ตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้กับงานบริการลูกค้าและการปฏิบัติงานภายในธนาคาร นับตั้งแต่ระบบเอทีเอ็ม การบริการด้าน Self Service Banking เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการข้อมูลทางการเงินและการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีบริการ Telebanking , Corporate banking ,การเป็น Payment Gateway สำหรับธุรกิจ E-Commerce, บริการ Internet Banking และอื่น ๆ

ในปี 2545 ธนาคารได้ดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับลดขนาดองค์กรหรือหน่วยงานที่ซ้ำซ้อนลง แยกประเภทความรับผิดชอบที่ชัดเจน ให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมความเสี่ยงเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจของธนาคารในอนาคต รวมทั้งก่อให้เกิดการถ่วงดุล (Check & Balance) ภายในสายงานและระหว่างสายงาน สำหรับเป้าหมายหลักในการปรับโครงสร้างองค์กรครั้งนี้ เป็นไปเพื่อมุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สามารถลดรายจ่าย และเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร

การจัดแบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็นสายงานต่าง ๆ โดยมีสายงานหลักที่ทำหน้าที่สินเชื่อและการตลาด สายงานด้านปฏิบัติการ สายงานด้านการเงิน และสายงานสนับสนุนทุกด้านที่ช่วยให้สายงานธุรกิจหลักสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการภายใต้โครงสร้างองค์กรใหม่จะคำนึงถึงประเภทของความเสี่ยงธุรกิจด้านต่าง ๆ คือ

- การบริหารงานด้านการตลาด ผลิตภัณฑ์ และประชาสัมพันธ์ ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร
- การบริหารงานด้านสินเชื่อ ตลาดสินเชื่อทั้งในและต่างประเทศ ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของเงินทุน ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านการเงิน และรายงานทางการเงิน
- การบริหารงานด้านนโยบาย ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และความเสี่ยงด้านการกำกับดูแล
- การบริหารงานด้านตรวจสอบภายใน ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน

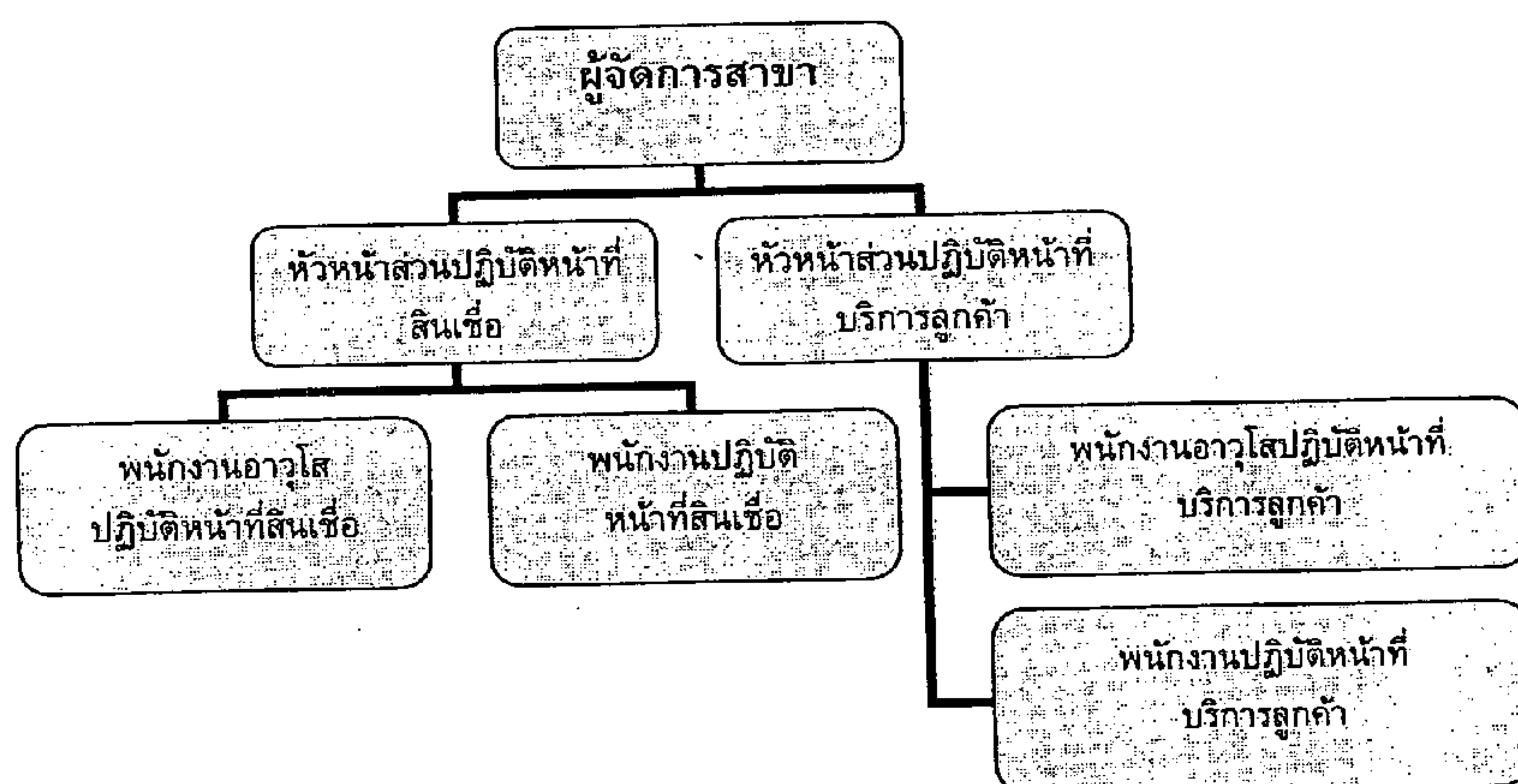
โครงสร้างองค์กรใหม่ของธนาคาร แบ่งเป็น 13 สายงาน ในแต่ละสายงานแบ่งออกเป็นกลุ่ม ฝ่าย หรือสำนัก สำนักงาน และศูนย์ตามลำดับ

- สายงานสินเชื่อและสาขา รวม 3 สายงาน ได้แก่ สายงานสินเชื่อนครหลวงและภาคใต้ , สายงานสินเชื่อภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสายงานสินเชื่อนครหลวงภาคกลางและภาคตะวันออก
- สายงานวางแผนผลิตภัณฑ์และการตลาด
- สายงานธุรกิจต่างประเทศและตลาดการเงิน
- สายงานโครงการพิเศษ
- สายงานปฏิบัติการ
- สายงานจัดการหนี้

- สายงานบริหารความเสี่ยง
- สายงานวางแผนและการเงิน
- สายงานทรัพยากรบุคคลและสนับสนุนองค์กร
- สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สายงานนโยบายและกำกับ เป็นสายงานใหม่ที่รวมงานด้านระเบียบนโยบาย กฎหมาย และงานด้าน เลขานุการคณะกรรมการธนาคาร เพื่อความชัดเจนในการกำกับดูแล และควบคุมความเสี่ยง
- สำนักตรวจสอบภายในขึ้นตรงกับคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการ ได้แก่ สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และสำนักกรรมการผู้จัดการ เพื่อให้สามารถสนองนโยบายของธนาคารได้ผลดียิ่งขึ้น

โครงสร้างตำแหน่งงานของสาขาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างตำแหน่งงานในสาขา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภา นานาพูลสิน (2546 : 74-76) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร การศึกษา บริษัท ไฮไฟโอเรียนท์(ไทย) จำกัด โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร 6 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้าน

คุณภาพของสื่อกลางและด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ในการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันด้วย จากการศึกษาด้านทิศทางการสื่อสารพบว่า มีการสื่อสารทางเดียวในระดับน้อย และมีการสื่อสารแบบสองทางในระดับปานกลาง ด้านประเภทของการสื่อสารพบว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั้งสองแบบในระดับปานกลาง และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

วิบูลย์ สุทธิพิเศษ (2542 : 75-86) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยตัวแปรที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจได้แก่ วิธีการที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อกลาง ความเพียงพอของข่าวสาร และ ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในโรงงาน ในการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พบว่าเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543 : 77-79) ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านภาพรวมขององค์กร ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การประสานหล່หลอมทางองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน คุณภาพของสื่อที่ใช้ติดต่อ และการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีต่อความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสาร พบว่าพนักงานมีความคิดเห็น ต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ส่วนความคิดเห็นด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และในด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาที่ต่างกันทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่างกัน ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันทำให้พนักงานมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารที่ต่างกันทำให้พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันด้วย

สุวิทย์ มีวันสิน (2543 : 97-102) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมในการรับข่าวสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมีเอกลักษณ์ในตนเองในการปฏิบัติงานมากที่สุด ส่วนปัญหาในการรับข่าวสารอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัญหาในด้านผู้ส่งสารมากที่สุด และพบว่าพนักงานที่มีเพศ และระดับชั้นการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับข่าวสารแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาในการรับข่าวสารแตกต่างกัน และพนักงานที่พฤติกรรมรับข่าวสารมาก มีปัญหาในการรับข่าวสารภายในองค์กรน้อย

วชิราภรณ์ รอดประเสริฐ (2543:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)ที่ต่อระบบ

คุณภาพ ISO9002 ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าตนเองเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO9002 ที่ธนาคารนำมาใช้ทางสื่อบุคคลในระดับมาก ทางสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในเรื่องนี้มีอยู่ในระดับปานกลางแต่ก็ให้การยอมรับต่อระบบคุณภาพ ISO9002 ในระดับมาก ไม่พบที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างปัจจัยบุคคลของพนักงานกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO9002 กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัชฎา ปรีชาวุฒิ (2539:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของฝ่ายช่างบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่นำมาใช้ในโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานคือการใช้การสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยสื่อสารผ่านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข่าวสารให้แก่พนักงานได้รับทราบ และยังใช้สื่อมวลชนมาช่วยสนับสนุนในการให้ข้อมูลข่าวสารอีกเช่นกัน โดยมุ่งเน้นให้มีการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่เป็นแบบแนวนอน พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับโครงการฯในระดับปานกลางค่อนข้างมาก โดยมีทัศนคติในเชิงบวกค่อนข้างสูงและมีการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านทิศทางการสื่อสารพบว่าการสื่อสารแบบบนลงล่างมีผลต่อความรู้เกี่ยวกับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของพนักงาน ส่วนการสื่อสารแบบแนวนอน แบบข้ามสายงาน และแบบล่างขึ้นบนมีผลต่อการยอมรับโครงการฯโดยการสื่อสารแบบแนวนอนมีผลต่อการยอมรับโครงการฯมากที่สุด ส่วนปัจจัยบุคคลพบว่าเพศและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของ

ธีระพนธ์ แดงดี (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยบุคคลได้แก่ พนักงานที่ใช้งานระบบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ศึกษาในระดับปริญญาตรี อายุโดยเฉลี่ย 6-10 ปี ใช้งานคอมพิวเตอร์มานาน 7-9 ปี และยังไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้โปรแกรมอินทราเน็ต พนักงานมีความพึงพอใจที่ระบบอินทราเน็ตสามารถเสริมสร้างประโยชน์ให้แก่ธนาคาร สามารถเผยแพร่ข่าวสารที่สำคัญให้แก่พนักงาน แต่ยังคงขาดความเชี่ยวชาญและโอกาสในการรับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรให้มีการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการใช้งานให้ทันสมัย ทำเลที่ตั้งเครื่องต้องมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน และควรมีการจัดอบรมการใช้งานให้แก่พนักงานด้วย

วนิดา เตชะวิเศษฐพงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ใน 7 ประเด็น คือ ความพึงพอใจในงาน การใช้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร การจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ การอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อกันได้ และการสร้างความพอใจในระบบการติดต่อสื่อสารโดยรวมทั้งองค์กร ส่วนปัจจัยด้านบุคคลพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและตำแหน่ง กับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยยังมีข้อสังเกตว่าพนักงานมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์และข่าวสารในองค์กรในระดับสูง ดังนั้นสาเหตุความไม่พึงพอใจในบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากตัวองค์กรเองไม่ใช่คุณสมบัติของพนักงาน

ชลัท มนต์ไทรเวศย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง การจัดระบบการสื่อสารและการบริการข้อมูล เพื่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ผลที่ได้จากวิจัยสามารถสรุปได้ว่ากระบวนการในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานเกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีลักษณะการสื่อสารเป็นแบบทางการ อยู่ในรูปคำสั่ง ข้อปฏิบัติ ผ่านตามสายงานบังคับบัญชา เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา โดยมีกองประสานงานและข่าวสารเป็นศูนย์กลางในการรับส่งข่าวสาร ผ่านทางสื่อที่เป็นทางการคือจดหมายข่าว ส่วนลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล มี 2 ลักษณะคือการสื่อสารแบบตัวต่อตัว และการสื่อสารแบบกลุ่มย่อย และพนักงานมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันตลอดเวลาซึ่งเป็นการเป็นการสื่อสารแบบแนวนอน ในด้านเนื้อหาที่พนักงานต้องการคือ ข้อมูลด้านการบริการ รองลงมาคือกฎระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ และข่าวการดำเนินงานของบริษัท ประเภทของสื่อที่พนักงานต้องการคือ จดหมายข่าว ซึ่งมีความล่าช้าในการพิมพ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือปรับปรุงสื่อที่ใช้ ด้านรูปแบบ ขนาดและความถี่ในการเผยแพร่ ส่วนการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้นให้เพิ่มบุคลากรที่มีความชำนาญโดยตรง

อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง การสื่อสารเพื่อการบริหาร ในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลศึกษาเฉพาะกรณี : การสื่อสารสองทางกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า พนักงานมีการสื่อสารสองทางโดยรวมในปริมาณน้อย และวิธีที่ใช้ในการสื่อสารสองทางมากที่สุดได้แก่ การซักถามหัวหน้างานเมื่อสอนงานแล้วไม่เข้าใจ ส่วนการเขียนคำถามในคอลัมภ์ถาม-ตอบในวารสารภายใน เป็นวิธีที่ใช้น้อยที่สุด ด้านความพึงพอใจพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในความสำเร็จของงานมากที่สุด และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด และปริมาณการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม และผู้ที่มีการสื่อสารสองทางที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนคุณลักษณะด้านประชากร กับปริมาณการสื่อสารสองทางพบว่า เพศ วุฒการศึกษาตำแหน่งระดับ(ซี) และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับปริมาณการสื่อสารสองทาง ส่วนอายุ สถานภาพสมรส การทำงานตามวุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และสถานที่ทำงานไม่ความสัมพันธ์กับปริมาณการสื่อสารสองทาง ส่วนปัจจัยด้านความพึงพอใจ พบว่าคุณลักษณะทางประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และตัวแปรด้านความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านกับปริมาณการสื่อสารสองทางพบว่า ปริมาณการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในความรับผิดชอบและความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เงินเดือนและรายได้พิเศษ นโยบายการบริหารและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

โดยสรุปจากการศึกษาข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความพึงพอใจต่อติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีปัจจัยหลักที่สำคัญได้แก่

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล
2. ความเพียงพอของข่าวสาร
3. ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น
4. ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร
5. คุณภาพของสื่อกลาง
6. วิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

โดยมีปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงาน เป็นปัจจัยหรือตัวแปรที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจ ของพนักงานภายในองค์กร ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารเพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงวิธีการส่งข่าวสารภายในธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและการบริหารงานภายในของธนาคาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสาขาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ.2546 จำนวน 2,791 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติงานในสาขาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งการคำนวณหาจำนวนตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544 : 127) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95%

สูตรดังกล่าวคือ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

ซึ่งในที่นี้

n แทน ขนาดของตัวอย่างที่ควรสุ่ม
N แทน ขนาดประชากรทั้งหมด
e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,791}{1+2,791(0.05)^2} \\ &= 350 \end{aligned}$$

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 50 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 400 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน(Multi-Stage Sampling) จากสาขาในสังกัด กรุงเทพมหานคร

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งสาขาของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครออกเป็น 10 เขต ตามการเกณฑ์การแบ่งสาขาในสังกัดเขตนครหลวง ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนสาขาที่สังกัดเขตนครหลวง 1-10

สังกัด	จำนวน สาขา	สาขา
สำนักงานเขตนครหลวง 1	13	เยาวราช สามยอด ราชวงศ์ เอ. ราชวงศ์ บี. ทรงวาด ราชดำเนิน ท่าเตียน ราชวงศ์ สีแยกพระยาศรี วรจักร วัดตึก เสาชิงช้า ปากคลองตลาด
สำนักงานเขตนครหลวง 2	11	อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ปทุมวัน ถนนศรีอยุธยา ราชเทวี กรุงเกษม สะพานกษัตริย์ศึก สยามสแควร์ ย่อยการไฟฟ้านคร- หลวงเพลินจิต สวนมะลิ ตลาดน้อย มหานาค
สำนักงานเขตนครหลวง 3	22	ถนนวิสุทธิกษัตริย์ ศรียาน สะพานขาว ถนนข้าวสาร พระปิ่นเกล้า ประดิพัทธ์ สีแยกสะพานกรุงธน ประดิพัทธ์ เอ. กระทรวงศึกษาธิการ ย่อยทำเนียบรัฐบาล ย่อยกระทรวงการคลัง ย่อยอาคารเอ็กซิม ย่อยเทเวศน์ ย่อยองค์การเภสัชกรรม ย่อยศาลา ว่าการกทม. ย่อยรัฐสภา พระปิ่นเกล้า เอ. บางลำพู ซอยอารีย์ ถนนประชากราษฎร์ ย่อยกรมสรรพากร ย่อยพรานนก
สำนักงานเขตนครหลวง 4	14	คลองเตย ยานนาวา สีลม สุรวงศ์ ถนนจันทน์ สาธุประดิษฐ์ สาม ย่าน ถนนสาทร กรมศุลกากร ย่อยสวนพลู เซ็นต์หลุยส์-ซอย 3 ถนนพระราม 4 ถนนนางลิ้นจี่ ย่อยการทำเรือแห่งประเทศไทย
สำนักงานเขตนครหลวง 5	23	เตาปูน ย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ย่อยการสื่อสารแห่งประเทศไทย ไทย แจ้งวัฒนะ ประชาธิเวศน์ นนทบุรี บางกรวย ปทุมธานี บาง บัวทอง ปากเกร็ด ดิوانนท์ อำเภอสามโคก รัตนาธิเบศร์ ลาดหลุม แก้ว งามวงศ์วาน ย่อยกระทรวงสาธารณสุข-ดิวานนท์ ย่อยการ ไฟฟ้าฝ่ายผลิตบางกรวย พิทักษ์สันติ สวนใหญ่ เมืองทองธานี ย่อย บางพลัด วงศ์สว่าง ย่อยกระทรวงพาณิชย์

ตาราง 2 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน สาขา	สาขา
สำนักงานเขตนครหลวง 6	19	ลาดพร้าว ถนนวิภาวดี-รังสิต ตลาดหมอชิต สามแยกเกษตร รามอินทรา สะพานใหม่ การปิโตรเลียม ย่อยการบินไทย ย่อยการประปานครหลวง โชคชัย 4 ย่อยการเคหะแห่งชาติ รังสิต ตลาดสี่มุมเมือง ย่อยรังสิต-นครนายกคลอง 4 คลองหลวง รามอินทรา ก.ม.4 ย่อยสรองประภา ลาดปลาเค้า ย่อยท่าอากาศยานกรุงเทพ
สำนักงานเขตนครหลวง 7	26	อโศก ลาดกระบัง ห้วยขวาง เพชรบุรีตัดใหม่ เอ. สุขุมวิท เอกมัย ถนนอโศก-ดินแดง ถนนนวมินทร์ ศรีนครินทร์ พัฒนาการ ถนนพระราม 9 สุขุมวิท 71 หัวตะเข้ รัชดาภิเษก-ห้วยขวาง
สำนักงานเขตนครหลวง 8	21	บางจาก บางชัน สุขุมวิท 93 อ่อนนุช รามอินทรา ก.ม.10 เซ็นทรัลบางนา พระโขนง ศรีนครินทร์ ก.ม.9 ถนนสรรพาวุธ สมุทรปราการ บางปู ปากน้ำ ถนนปู่เจ้าสมิงพราย เทพารักษ์ ลำโพง ศรีนครินทร์ ก.ม.14 บางพลี ย่อยสุขุมวิท 77 อุดมสุข มีนบุรี ถนนศรีสมุทร
สำนักงานเขตนครหลวง 9	14	ถนนตากสิน สี่แยกบ้านแขก ถนนสุขสวัสดิ์ ท่าพระ ทำดินแดง จรัญสนิทวงศ์ 13 ถนนเจริญนคร บางขุนนนท์ ธนบุรี-ปากท่อ ย่อยบางยี่ขัน ตลาดพลู ถนนพระราม 2 พระประแดง บางครุ
สำนักงานเขตนครหลวง 10	13	ภาษีเจริญ บางแค บางขุนเทียน บางบอน บางแคเหนือ เพชรเกษม35-37 หนองแขม มหาชัย สมุทรสาคร กระทุ่มแบน อ้อมน้อย สามพราน อ้อมใหญ่
รวม	176	

ที่มา : กลุ่มสนับสนุนธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย. 2546.

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) จับสลากเลือกสาขา จำนวน 4 สาขาเพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มหรือเขตของธนาคาร

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า(Quota Sampling) กำหนดตัวอย่างในแต่ละเขต ในจำนวนเท่าๆ กัน ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละเขตเท่ากับ 40 ตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่เป็นตัวแทนของแต่ละเขตสาขาละ 10 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ดังตาราง

ตาราง 3 แสดงการเลือกตัวอย่าง

ลักษณะชั้นภูมิ	รายชื่อสาขา	จำนวน ตัวอย่าง
สำนักงานเขตนครหลวง 1	สามยอด วัดตึก ราชดำเนิน ราชวงศ์	40
สำนักงานเขตนครหลวง 2	ถนนศรีอยุธยา สยามสแควร์ อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ปทุมวัน	40
สำนักงานเขตนครหลวง 3	พระปิ่นเกล้า ถนนวิสุทธิกษัตริย์ สะพานขาว ศรียาน	40
สำนักงานเขตนครหลวง 4	คลองเตย กรมศุลกากร สามย่าน ยานนาวา	40
สำนักงานเขตนครหลวง 5	บางกรวย งามวงศ์วาน ปากเกร็ด นนทบุรี	40
สำนักงานเขตนครหลวง 6	ถนนวิภาวดีรังสิต สามแยกเกษตร การปิโตรเลียม สะพานใหม่	40
สำนักงานเขตนครหลวง 7	อโศก ศรีนครินทร์ รัชดาภิเษก-ห้วยขวาง ถนนนวมินทร์	40
สำนักงานเขตนครหลวง 8	บางชัน สมุทรปราการ ปากน้ำ รามอินทรา ก.ม.10	40
สำนักงานเขตนครหลวง 9	ถนนตากสิน บางขุนนนท์ เจริญนคร ธนบุรี-ปากท่อ	40
สำนักงานเขตนครหลวง 10	บางแค มหาชัย อ้อมน้อย บางบอน	40
รวม	10	400

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี การสัมภาษณ์ ประสพการณ์ทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประสมประสานแล้วประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 คำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale หรือ Interval Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 6 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล
2. ความเพียงพอของข่าวสาร
3. ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น
4. ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร
5. คุณภาพของสื่อกลาง
6. วิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

ซึ่งมีจำนวนคำถาม ทั้งหมด 27 ข้อ เป็นข้อความลักษณะเชิงบวก (Positive) จำนวน 25 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 - 7, 9 - 21 และ 23 - 27 ซึ่งผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็น 5 ระดับดังนี้

<u>ข้อความที่มีลักษณะเชิงบวก</u>	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>
พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด	5
พนักงานมีความพึงพอใจมาก	4
พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง	3
พนักงานมีความพึงพอใจน้อย	2
พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ข้อความลักษณะเชิงลบ (Negative) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อ 8 และ 22 ผู้ตอบสามารถแสดงความ
คิดเห็น 5 ระดับดังนี้

<u>ข้อความที่มีลักษณะเชิงลบ</u>	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>
พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด	1
พนักงานมีความพึงพอใจมาก	2
พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง	3
พนักงานมีความพึงพอใจน้อย	4
พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด	5

หลังจากคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับการให้คะแนนแล้ว จะใช้ระดับการประเมินเทียบผลการวิจัยกับ
เกณฑ์ต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี
และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเป็นแนว
ทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย และการ

สัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในธนาคาร
ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถาม ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิด และ
ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย โดยสร้างเป็นแบบสอบถามทั้งหมด 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ
พนักงาน

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ทำการตรวจสอบความถูกต้อง
และเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา(Content Validity)
โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงตามที่
ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 50 ตัวอย่าง แล้วนำผลที่ได้ไป
วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
(α -Coefficient) ของครอนบัท (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.9019

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอ
ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง บมจ.ธนาคารกรุงไทย
2. ติดต่อพนักงานของสาขาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม พร้อมหนังสือแนะนำตัวจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไปดำเนินการให้พนักงานในแต่ละสาขาคือแบบสอบถาม โดยเริ่มเก็บ
รวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 1 - 31 มีนาคม 2547

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามครบตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและ
สมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ทำการลงรหัสข้อมูลลงในแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อ
ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 11.0
3. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้
 - 3.1 การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหา ใช้ค่าสถิติ คือค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย
เลขคณิต(Arithmetic mean)และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)
 - 3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยสามารถแบ่ง ได้ดังนี้

3.2.1 ถ้าข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบแบบประมาณค่า (Independent Sample t-test)

3.2.2 ถ้าข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe's Multiple Contrasts

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกสถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC for window เพื่อหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติที่ใช้หาค่าคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha Coefficient
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

2. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน

- 2.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (อภิรักษ์ จันตะนี. 2538 : 75)

$$P = \frac{f}{n}(100)$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ หรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีทดสอบค่า t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 165)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

ใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	X_1^2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	X_2^2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 236-237)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} ; df = (k - 1, n - k)$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมุติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้วิธีเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 248)

$$CV_d = \sqrt{(k-1)(F^*)(MS_{\text{Within}}) \left[\frac{2}{n} \right]}$$

เมื่อ	CV_d	แทน	ค่าความแตกต่างวิกฤติ
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	F^*	แทน	ค่า F ที่เปิดจากตาราง (Critical value)
	MS_{within}	แทน	ค่า Mean square within group ที่คำนวณไว้แล้ว ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผล การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	138	34.5
หญิง	262	65.5
รวม	400	100.0
อายุ		
20-30 ปี	21	5.3
31-40 ปี	157	39.2
41-50 ปี	160	40.0
51-60 ปี	62	15.5
รวม	400	100.0
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	13.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	320	80.0
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.0
รวม	400	100.0
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป	78	19.5
เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส	163	40.8
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติหน้าที่	159	39.7
รวม	400	100.0
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	56	14.0
10-20 ปี	203	50.7
20 ปีขึ้นไป	141	35.3
รวม	400	100.0

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส และมีอายุการทำงาน 10-20 ปี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ ด้านความพึงพอใจในงานของบุคคล ด้านความพึงพอใจของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ด้านความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโดยรวมในแต่ละด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความพึงพอใจในงาน	3.71	0.429	มาก
2. ด้านความพึงพอใจของข่าวสาร	3.23	0.469	ปานกลาง
3. ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น	3.30	0.568	ปานกลาง
4. ด้านความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.14	0.492	ปานกลาง
5. ด้านคุณภาพของสื่อกลาง	3.07	0.407	ปานกลาง
6. ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	3.64	0.512	มาก
ความพึงพอใจรวม	3.33	0.311	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานและวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายข้อ

ด้านความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันทำให้ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและสะดวกใจในการติดต่อสื่อสาร	3.44	0.763	ปานกลาง
2.การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในงานของท่านจะทำให้มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ดีขึ้น	3.70	0.616	มาก
3.การได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมทำให้ท่านติดต่อสื่อสารได้ดีขึ้น	3.87	0.686	มาก
4.ความพึงพอใจในงานทำให้ท่านติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในองค์กรได้ดีขึ้น	3.83	0.661	มาก
รวม	3.71	0.429	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและสะดวกใจในการติดต่อสื่อสารนั้นพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจของข่าวสารโดยรวม และรายข้อ

ด้านความพึงพอใจของข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5.ท่านได้รับข่าวสารในการปฏิบัติงานเท่า ๆ กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ	3.26	0.763	ปานกลาง
6.ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ ของธนาคารอย่างพอเพียง	3.31	0.748	ปานกลาง
7.ท่านได้รับทราบข่าวเกี่ยวกับกิจกรรม และโครงการใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของธนาคารเสมอ	3.33	0.858	ปานกลาง
8.ท่านไม่มีปัญหาในการปฏิบัติงานเพราะได้รับข้อมูลที่เพียงพอ*	3.10	0.766	ปานกลาง
9.ท่านพอใจกับจำนวนครั้งที่ได้รับข่าวสารจากธนาคาร	3.15	0.749	ปานกลาง
รวม	3.23	0.469	ปานกลาง

*เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 8 แสดงว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจของข่าวสารโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลโดยรวมและรายข้อ

ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10.ท่านพอใจที่ได้เสนอแนะความคิดในโครงการ"ไอเดียดีมีรางวัล" เพื่อฝ่ายบริหารจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงระบบงานของธนาคาร	3.32	0.930	ปานกลาง
11.ท่านพอใจที่ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในกระดานอิเล็กทรอนิกส์(Web Board) ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคาร	3.35	0.940	ปานกลาง
12.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนะความคิดเห็นเสมอ	3.34	0.806	ปานกลาง
13.ผู้บังคับบัญชาของท่านรับรู้และเข้าใจปัญหาในการทำงานของท่าน	3.20	0.819	ปานกลาง
รวม	3.30	0.568	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยรวมและรายข้อ

ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
14. วิธีการที่ธนาคารส่งข่าวสารต่างๆ ให้ท่านในปัจจุบันเป็นวิธีการที่เหมาะสมแล้ว	3.34	0.633	ปานกลาง
15. ท่านพอใจเพียงใดต่อการรับข่าวสารจากระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน	3.33	0.887	ปานกลาง
16. ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติงานหรือข่าวสารต่าง ๆ แก่ท่านเสมอ	3.23	0.801	ปานกลาง
17. บอร์ดติดประกาศในสาขามีข่าวสารที่มีประโยชน์และน่าสนใจ	3.02	0.824	ปานกลาง
18. ท่านอ่านนิตยสารของธนาคารจากระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างเดียว	2.81	0.769	ปานกลาง
รวม	3.14	0.492	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของสื่อกลางโดยรวม และรายข้อ

ด้านคุณภาพของสื่อกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
19. สื่อสิ่งพิมพ์ของธนาคารเช่น วารสารภายใน จดหมายข่าว มีอย่างพอเพียง	2.89	0.780	ปานกลาง
20. คู่มือ หรือคำสั่งในการปฏิบัติงานของธนาคารเขียนได้ดี อ่านแล้วเข้าใจสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที	2.99	0.759	ปานกลาง
21. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับธนาคารได้เสมอ	3.04	0.716	ปานกลาง
22. ได้รับคำสั่งในการปฏิบัติงานรวดเร็วจึงทำงานตรงตามกำหนด*	2.95	0.772	ปานกลาง
23. ข่าวสารที่ท่านได้รับจากธนาคารน่าสนใจและมีประโยชน์ต่อตัวท่าน	3.50	0.664	มาก
รวม	3.07	0.407	ปานกลาง

*เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านคุณภาพของสื่อกลางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อข่าวสารที่ท่านได้รับจากธนาคารน่าสนใจและมีประโยชน์ต่อตัวพนักงานนั้น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ

ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
24. ส่วนใหญ่ท่านได้รับทราบข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานของท่าน	3.49	0.759	ปานกลาง
25. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตร	3.70	0.785	มาก
26. เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานเสมอ	3.63	0.704	มาก
27. การพบปะพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี	3.76	0.681	มาก
รวม	3.64	0.512	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อ ส่วนใหญ่พนักงานได้รับทราบข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานนั้นพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ 6 ด้านได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงานของบุคคล ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ด้านความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุการทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายใน องค์กรของท่าน	ชาย		หญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความพึงพอใจในงาน	3.72	0.500	3.71	0.387	0.21	0.833
2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของ ข่าวสาร	3.23	0.446	3.22	0.481	0.12	0.903
3. ความพึงพอใจในความสามารถ เสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล	3.30	0.569	3.30	0.569	0.02	0.985
4. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของ ช่องทางการสื่อสาร	3.11	0.518	3.16	0.478	-0.87	0.385
5. ความพึงพอใจในคุณภาพของสื่อกลาง	3.07	0.457	3.07	0.378	0.05	0.961
6. ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อสื่อสาร กับเพื่อนร่วมงาน	3.62	0.568	3.66	0.481	-0.60	0.549
รวม	3.32	0.340	3.33	0.294	-0.30	0.762

จากตารางแสดงว่าพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายใน องค์กรของท่าน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.612	0.204	1.11	0.344
	ภายในกลุ่ม	396	72.705	0.184		
	รวม	399	73.317			
2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของ ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.932	0.311	1.42	0.237
	ภายในกลุ่ม	396	86.667	0.219		
	รวม	399	87.599			
3. ความพึงพอใจในความสามารถ เสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	2.534	0.845	2.658*	0.049
	ภายในกลุ่ม	396	126.216	0.319		
	รวม	399	128.750			
4. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของ ช่องทางการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.097	0.032	0.13	0.940
	ภายในกลุ่ม	396	96.488	0.244		
	รวม	399	96.586			
5. ความพึงพอใจในคุณภาพของ สื่อกลาง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.733	0.244	1.48	0.219
	ภายในกลุ่ม	396	65.250	0.165		
	รวม	399	65.984			
6. ความพึงพอใจในวิธีการ ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.014	0.005	0.02	0.997
	ภายในกลุ่ม	396	104.710	0.264		
	รวม	399	104.725			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.316	0.105	1.09	0.352
	ภายในกลุ่ม	396	38.177	0.096		
	รวม	399	38.493			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุโดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ส่วนในด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Scheffe ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยจำแนกตามอายุ

อายุ		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
	$\bar{X}$	3.250	3.298	3.241	3.476
20 - 30 ปี	3.250	-	-0.048 (0.988)	0.009 (1.000)	-0.226 (0.474)
31 - 40 ปี	3.298		-	0.057 (0.847)	-0.178 (0.221)
41 - 50 ปี	3.241			-	-0.235* (0.049)
51 - 60 ปี	3.476				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 15 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายใน องค์กรของท่าน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.630	0.815	4.51*	0.012
	ภายในกลุ่ม	397	71.687	0.181		
	รวม	399	73.317			
2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของ ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.062	0.031	0.14	0.870
	ภายในกลุ่ม	397	87.537	0.220		
	รวม	399	87.599			
3. ความพึงพอใจในความสามารถ เสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.023	0.511	1.59	0.205
	ภายในกลุ่ม	397	127.727	0.322		
	รวม	399	128.750			
4. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของ ช่องทางการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.319	0.160	0.66	0.518
	ภายในกลุ่ม	397	96.267	0.242		
	รวม	399	96.586			
5. ความพึงพอใจในคุณภาพของ สื่อกลาง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.410	0.205	1.24	0.290
	ภายในกลุ่ม	397	65.573	0.165		
	รวม	399	65.984			
6. ความพึงพอใจในวิธีการ ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.002	0.001	0.00	0.997
	ภายในกลุ่ม	397	104.723	0.264		
	รวม	399	104.725			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.158	0.079	0.82	0.441
	ภายในกลุ่ม	397	38.334	0.097		
	รวม	399	38.493			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ส่วนในด้านความพึงพอใจในงานพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านความพึงพอใจในงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Scheffe ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจในงาน เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.808	3.713	3.509
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.808	-	0.095 (0.327)	0.299* (0.012)
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	3.713		-	0.204 (0.053)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.509			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 17 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานของบุคคลน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายใน องค์กรของท่าน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.205	0.102	0.56	0.574
	ภายในกลุ่ม	397	73.113	0.184		
	รวม	399	73.317			
2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของ ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.674	0.837	3.87*	0.022
	ภายในกลุ่ม	397	85.925	0.216		
	รวม	399	87.599			
3. ความพึงพอใจในความสามารถ เสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.281	0.641	2.00	0.137
	ภายในกลุ่ม	397	127.469	0.321		
	รวม	399	128.750			
4. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของ ช่องทางการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.420	0.710	2.96	0.053
	ภายในกลุ่ม	397	95.166	0.240		
	รวม	399	96.586			
5. ความพึงพอใจในคุณภาพของ สื่อกลาง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.435	0.217	1.32	0.269
	ภายในกลุ่ม	397	65.549	0.165		
	รวม	399	65.984			
6. ความพึงพอใจในวิธีการ ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.398	0.699	2.69	0.069
	ภายในกลุ่ม	397	103.327	0.260		
	รวม	399	104.725			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.884	0.442	4.67*	0.010
	ภายในกลุ่ม	397	37.608	0.095		
	รวม	399	38.493			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงานโดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Scheffe ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง		เจ้าหน้าที่ระดับ หัวหน้าส่วนขึ้นไป	เจ้าหน้าที่ระดับ อาวุโส	เจ้าหน้าที่ระดับ ปฏิบัติหน้าที่
	$\bar{X}$	3.402	3.341	3.276
เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าส่วน ขึ้นไป	3.402	-	0.062 (0.349)	0.126* (0.013)
เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส	3.341		-	0.065 (0.171)
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ	3.276			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 19 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ส่วนในด้านความพึงพอใจของข่าวสารพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านความพึงพอใจของข่าวสารแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Scheffe ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน
 บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจของข่าวสาร เปรียบเทียบ
 เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง		เจ้าหน้าที่ระดับ หัวหน้าส่วนขึ้นไป	เจ้าหน้าที่ระดับ อาวุโส	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ หน้าที่
	$\bar{X}$	3.346	3.227	3.167
เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้า ส่วนขึ้นไป	3.346	-	0.119 (0.179)	0.179* (0.022)
เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส	3.227		-	0.060 (0.516)
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ หน้าที่	3.167			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 20 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายใน
 องค์การ ด้านความพึงพอใจของข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่ง
 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในความพึงพอใจของข่าวสารน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่ง
 เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุการทำงาน

ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายใน องค์กรของท่าน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.390	0.195	1.06	0.347
	ภายในกลุ่ม	397	72.927	0.184		
	รวม	399	73.317			
2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของ ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.862	0.431	1.97	0.140
	ภายในกลุ่ม	397	86.737	0.218		
	รวม	399	87.599			
3. ความพึงพอใจในความสามารถ เสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.414	0.207	0.64	0.527
	ภายในกลุ่ม	397	128.336	0.323		
	รวม	399	128.750			
4. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของ ช่องทางการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.187	0.094	0.39	0.681
	ภายในกลุ่ม	397	96.399	0.243		
	รวม	399	96.586			
5. ความพึงพอใจในคุณภาพของสื่อกลาง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.396	0.198	1.20	0.303
	ภายในกลุ่ม	397	65.588	0.165		
	รวม	399	65.984			
6. ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อสื่อสาร กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.348	0.174	0.66	0.517
	ภายในกลุ่ม	397	104.377	0.263		
	รวม	399	104.725			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.174	0.087	0.90	0.406
	ภายในกลุ่ม	397	38.318	0.097		
	รวม	399	38.493			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 21 เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุการทำงานโดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับธนาคารและพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและการบริหารงานที่ดีของธนาคาร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้วิจัยคือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสาขาในสังกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,791 คน(ที่มา : ฝ่ายการพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2546) เป็นประชากรทั้งหมดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติงานในสาขาในสังกัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งคำนวณหาจำนวนตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 350 ตัวอย่าง และกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 50 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน(Multi-Stage Sampling) จากสาขาของธนาคารในสังกัดกรุงเทพมหานคร ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งสาขาของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครออกเป็น 10 เขต ตามเกณฑ์การแบ่งสาขาในสังกัดเขตนครหลวง ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) จับสลากเลือกสาขา จำนวน 4 สาขาเพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มหรือเขตของธนาคาร

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา(Quota Sampling) กำหนดตัวอย่างในแต่ละเขต ในจำนวนเท่าๆ กัน ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละเขตเท่ากับ 40 ตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่เป็นตัวแทนของแต่ละเขตสาขาละ 10 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 คำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale หรือ Interval Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 6 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล
2. ความพึงพอใจของข่าวสาร
3. ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น
4. ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร
5. คุณภาพของสื่อกลาง
6. วิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยเตรียมแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไปดำเนินการให้พนักงานในสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 1-31 มีนาคม 2547

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามครบตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ทำการลงรหัสข้อมูลลงในแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 11.0

3. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

3.1 การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหา ใช้ค่าสถิติ คือค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Arithmetic mean)และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

3.2. เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยสามารถแบ่ง ได้ดังนี้

3.2.1 ถ้าข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบแบบประมาณค่า (Independent Sample t-test)

3.2.2 ถ้าข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe's Multiple Contrasts

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส และมีอายุการทำงาน 10-20 ปี

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรรายด้าน พบว่าในด้านความพึงพอใจในงาน พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและสะดวกใจในการติดต่อสื่อสารนั้นพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ในด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น และด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารนั้น พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านคุณภาพของสื่อกลางพนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการ

ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารนำสนใจและมีประโยชน์ต่อตัวพนักงานนั้น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานพนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อ ส่วนใหญ่พนักงานได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานนั้นพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การในด้านความพึงพอใจในงานพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดย พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานของบุคคลน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การในด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การในด้านความเพียงพอของข่าวสารพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสารน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การในด้านความพึงพอใจในงาน และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากกว่าในด้านอื่น ๆ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น แสดงว่าองค์การมีปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การด้าน ความเพียงพอของข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของสื่อกลาง ไม่ดีนักจึงทำให้พนักงานพอใจกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่มีลักษณะการสื่อสารแบบแนวนอนและรูปแบบไม่เป็นทางการมากกว่า ซึ่ง กริช สืบสนธิ์ (2538:96-99) กล่าวว่า การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นการสื่อสารในระดับแนวนอน คือการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน มักจะเป็นการสื่อสารเพื่อขอความ

ร่วมมือ ประสานงานกัน ประกอบกับบมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้ส่งเสริมให้พนักงานทำงานกันเป็นทีมจึงทำให้ การสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากกว่า โดยพนักงานจะถ่ายทอดข้อมูล ระหว่าง กันทั้งข่าวสารในการปฏิบัติงาน การปรึกษาหารือกัน ตลอดจนการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ซึ่งเป็นการสื่อสารในรูปแบบจากล่างขึ้นบนนั้น อยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่นี้อาจเกิดจากปัญหาโดยทั่วไปของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบจากล่างขึ้นบน ดังที่ สมยศ นาวิก (2544 : 27-28) กล่าวว่า ปัญหาที่จะพบในการสื่อสารจากล่างขึ้นบนคือพนักงานมี แนวโน้มที่จะปกปิดความคิดของตนเองต่อผู้บังคับบัญชาหรือมีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจปัญหาและ ไม่ตอบสนองต่อสิ่งที่พนักงานเสนอแนะไป จึงทำให้ปัจจัยด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้พนักงานมากนัก

2. ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายได้ดังนี้

2.1 พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง ไว้ โดยผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภา นานาพูนสิน (2546 : 74-76) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึง พอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไอพีโอเรียนท์(ไทย) จำกัด พบว่าเพศที่ แตกต่างกันทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วณิดา เตชะวิเศษพงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร ชันต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารใน องค์กร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้นพนักงานทั้งชายและหญิงต่างมีโอกาสรับรู้ข่าวสารภายใน องค์กรอย่างเท่าเทียมกัน ปัจจัยด้านเพศจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแต่ อย่าวใด

2.2 พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรใน ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิญญู สุทธิวิเศษ (2542 : 75-86) ทำการศึกษา ความพึง พอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ที่พบว่าอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และงานวิจัยของ เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543 : 77-79) ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด โดยอายุที่ต่างกันทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน จะ เห็นได้ว่าปัจจัยด้านการเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นนั้น เป็นความพอใจที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบสองทาง ที่พนักงานจะให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะกับผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารระดับสูง ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจในด้านนี้มากกว่า พนักงานกลุ่มอายุ 41-50 ปี ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจัยด้านอายุมีผลต่อการสื่อสาร ตรงกับที่ กิติมา สุรสนธิ (2542 : 15-16) ได้กล่าวไว้ว่า เนื่องจากอายุเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่อง ต่าง ๆ ของบุคคล ที่มีความคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล ดังนั้น

พนักงานที่มีอายุมากกว่าจึงอาจทำให้มีการตอบสนองต่อการสื่อสารต่างกับพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า นอกจากนี้ผู้ที่มีอายุมากกว่านั้นมักจะมีตำแหน่งเป็นผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะต้องมีความเป็นผู้นำ มีความกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยหรือผู้ใต้บังคับบัญชา จึงให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

2.3 พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและในด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันนัก คือศึกษาในระดับปริญญาตรี ถึงร้อยละ 80 จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันนัก

ส่วนความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรในด้านความพึงพอใจในงานพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดย พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานของบุคคลน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมาก แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความได้เปรียบอย่างมากในการติดต่อสื่อสารเพราะมีความรู้มากกว่า ทำให้เข้าใจข่าวสารได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543 : 81) ที่ได้ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทซีเกท เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม จะมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จึงเห็นว่าความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มอื่น และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.4 พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จะเห็นได้ว่าการสื่อสารในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ตำแหน่งงานจะมีความสำคัญและมีบทบาทมากในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัย ได้แก่ งานวิจัยของ อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง การสื่อสารเพื่อการบริหารในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลศึกษาเฉพาะกรณี : การสื่อสารสองทางกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับปริมาณการสื่อสารแบบสองทาง

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าส่วนจะมีระดับความพึงพอใจด้านความเพียงพอของข่าวสารแตกต่างกับพนักงานระดับปฏิบัติหน้าที่ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภา นานาพูลสิน (2546 : 74-75) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟโอเรียนท์(ไทย) จำกัด ได้ผลวิจัยว่าตำแหน่งที่ต่างกันทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน และ

เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543 : 77-79) ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด โดยผลการวิจัยคือตำแหน่งที่ต่างกันทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรโดยทั่วไปนั้น จะใช้การสื่อสารอย่างเป็นทางการและอยู่ในทิศทางจากบนลงล่าง (Downward communication) ข่าวนโยบายต่าง ๆ ที่ผู้บริหารระดับสูงมอบหมายลงมานั้นมักจะมอบหมายให้พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ และถ่ายทอดต่อไปให้พนักงานที่มีตำแหน่งต่ำลงมา ดังนั้นพนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานสูงกว่ามักจะประสบปัญหาในเรื่องความเพียงพอของสารน้อยกว่าดังที่ สมยศ นาวิการ (2540 : 455-456) กล่าวว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างคือ การค่อยลดน้อยถอยลง การบิดเบือนหรือการสูญเสียเนื้อหาของข่าวสาร ข้อมูลที่ถูกส่งลงมาจากบนลงล่างจะถูกย่อหรือบิดเบือนเมื่อผ่านลงมาหลายระดับขององค์กรดังนั้นพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชา จึงได้รับข่าวสารที่ครบถ้วนมากกว่า บุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่าซึ่งเป็นบุคคลที่มักจะขาดข่าวสารอยู่เสมอ จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันด้วย และเมื่อมาพิจารณาจากข่ายเชื่อมโยงของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรพบว่าลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบมจ.ธนาคารกรุงไทยจะเป็นแบบทางการมากกว่ามีการสั่งงานลงมาตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งใกล้เคียงกับข่ายการสื่อสารแบบดวงดาวที่แปรรูปหรือแบบลูกโซ่ ซึ่งศูนย์กลางการสื่อสารจะเป็นพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชา จะมีการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ ทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ซึ่งสร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541 : 349) ได้สรุปว่าข่ายการเชื่อมโยงแบบนี้จะส่งผลให้ความพึงพอใจของสมาชิกในกลุ่มอยู่ในระดับต่ำ

2.5 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง การสื่อสารเพื่อการบริหารในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลศึกษาเฉพาะกรณี : การสื่อสารสองทางกับความพึงพอใจในการทำงาน ที่พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการสื่อสารสองทาง และงานวิจัยของ วนิตา เตชะวิศิษฐ์พงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ที่พบว่าอายุการทำงานที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร และงานวิจัยของ เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543 : 77-79) ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าระยะเวลาในการทำงานต่างกันทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารในองค์กร มีผลต่อพนักงานทุกคนในองค์กรเท่า ๆ กันภายใต้บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเดียวกัน วิธีการส่งข่าวสารและการรับข่าวสารจากองค์กร จะเหมือนกัน จึงทำให้ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย นั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในงานของบุคคลในส่วนของเงินเดือนและสวัสดิการนั้นควรให้มีการปรับเงินเดือนที่พนักงานได้รับให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และจัดหาสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มเติมให้กับพนักงาน เช่น สวัสดิการเงินกู้สำหรับพนักงานและครอบครัว เพื่อเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจให้พนักงาน
2. ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และคุณภาพของสื่อกลาง ธนาคารควรมีการส่งข่าวสารให้ทั่วถึงโดยใช้ช่องทางการสื่อสารแบบอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้ข่าวสารกระจายได้อย่างทั่วถึง ควรมีการสำรวจความต้องการของพนักงานเพื่อทราบชนิดและปริมาณของข่าวสารที่ต้องการ และจัดหมวดหมู่ของข่าวสารให้เหมาะสมกับผู้รับข่าวสารแต่ละกลุ่มโดยจัดหาไว้เพื่อให้พนักงานมีโอกาสใช้ประโยชน์และเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวกและรวดเร็วที่สุด เช่น ความรู้เรื่องกฎหมายและหนี้ ความรู้เรื่องเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้เนื้อหาของคู่มือหรือคำสั่งในการปฏิบัติงานควรหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เฉพาะที่เข้าใจได้ยาก หากหลีกเลี่ยงไม่ได้ควรมีคำอธิบายอย่างละเอียดประกอบ
3. ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นนั้น ผู้บังคับบัญชาควรสร้างความเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างตั้งใจ และควรเพิ่มวิธีการเสนอแนะความคิดเห็นของพนักงาน เช่น การส่งจดหมาย การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน โดยอาจเพิ่มรางวัลในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน โดยฝ่ายบริหารควรตอบกลับมาเพื่อแสดงว่าข้อเสนอแนะแต่ละข้อได้รับทราบและพิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารแบบสองทางและควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงโครงการที่ธนาคารจัดขึ้นเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานด้วย
4. ด้านความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารควรใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงซึ่งได้แก่ระบบอินเทอร์เน็ต และเพื่อให้พนักงานทุกคนได้ใช้ประโยชน์และเกิดความพึงพอใจนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ เนื้อหาที่มีอยู่ ควรจัดอบรมแนะนำวิธีการใช้งานกับพนักงานทุกคนด้วย เช่น วิธีการอ่านนิตยสารของธนาคารจากระบบอินเทอร์เน็ต การอ่านคำแนะนำในการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ เป็นต้น
5. ใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อให้มีการกระจายข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ได้รับข่าวสารมากกว่าพนักงานระดับรองลงมา และควรเปิดโอกาสให้มีการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจและพึงพอใจในด้านการรับข่าวสารจากพนักงานด้วยกัน และเป็นการส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทางโดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอแนะความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาก็ด้วย สิ่งเหล่านี้จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

1. ศึกษาในปัญหาที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โดยอาจจำแนกตามองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านสื่อกลาง และช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยศึกษาระดับของปัญหาและความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับปัญหาในการติดต่อสื่อสารของพนักงาน
2. ศึกษาถึงพฤติกรรมการรับข่าวสารของพนักงาน เพื่อให้ทราบวิธีการรับข่าวสาร ประเภทของข่าวสารที่ต้องการ ความถี่ในการรับข่าวสาร ปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับข่าวสาร ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานกับพฤติกรรมในการรับข่าวสารในองค์กร
3. ศึกษาความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของพนักงานในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการใช้อินทราเน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545ก). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545ข). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ
- กริช สืบสนธิ์. (2525). การติดต่อสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสนธิ. (2542). ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญเรือน กิติวัฒน์ และคณะ. (2535). พฤติกรรมสื่อสาร. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดนำกังการพิมพ์.
- เคนเนท ซี. เลาดอน และ จินส์ พี. เลาดอน. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. สลยุทธ์ สร้างวรรณ แปล และเรียบเรียง. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลัท มนต์ไทรเวศย์. (2539). การจัดระบบการสื่อสารและการบริการข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
ปริยานิพนธ์ วจ.ม. (วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2530). การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ ทฤษฎีวิจัยและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). องค์การกับการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระพจน์ แดงดี. (2545). ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการติดต่อสื่อสารภายใน องค์การของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่. ปัญหาพิเศษ บธ.ม. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2541). ทฤษฎีองค์การ:แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- รัชดา ปรีชาวุฒิ. (2539). กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของฝ่ายช่างบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ปรินิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตรพัฒนการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัตน์ แสงทองคำ. (2542). *Technovision* บทเรียนสำหรับผู้จัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท พีเพรส จำกัด.
- วนิดา เตชะวิศิษฐ์พงษ์. (2540). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร. ปรินิพนธ์ วศ.ม. (วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วชิราภรณ์ รอดประเสริฐ. (2543). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิบูลย์ สุทธิวิเศษ. (2540). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. ปรินิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตรพัฒนการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และ ดิเรก ศรีสุข. (2540). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พชรกานต์พับลิเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- _____. (2545). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศุภโชค ชุนอ้าว. (2545, พฤศจิกายน). "การสื่อสารในองค์กร" รัฐสภาสาร. 50(11) : 79 - 91.
- สุวิธาน มนแพวงศานนท์. (2543). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุวิทย์ มีวันสิน. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- สุภา นานาพูลสิน. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2538). วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ วิ.เจ.พรินติ้ง.
- สมยศ นาวิการ. (2536). การบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด.
- _____. (2544). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ 1991.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสนาะ ดิเยาว์. (2541). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. (2544). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : บริษัท เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด.

อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ. (2539). *การสื่อสารเพื่อการบริหารในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ศึกษาเฉพาะกรณี : การสื่อสารสองทางกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน*. ปรินานิพนธ์ วศ.ม. (วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Dubrin, A.J. (1984). *Foundation of Organization Behavior : An Applied Perspective*. Cambridge : Prentice Hall.

Gregory Moorhead and Ricky W. Griffin. (1998). *Organizational Behavior among people and organizations*. Boston : Houghton Mifflin Company.

John M. Ivancervich and Michael T. Matteson. (1999). *Organizational Behavior and Management*. Singapore : Mcgraw - Hill.

Norman B. Sigband and Arthur H. Bell. (1994). *Communication for Managers*. Ohio : South-Western Publishing Co.

R.Wayne Pace and Don F.Faules. (1989). *Organizational Communication*. New Jercey : Prentice Hall.

R.Wayne Pace and Don F.Faules. (1994). *Organizational Communication*. New Jercey : Prentice Hall.

Stephen P. Robbins. (1998). *Organizational Bahavior*. New Jercey : Prentice - Hall.

รายงานประจำปี 2545 บมจ.ธนาคาร กรุงไทย. (Online). (2546, ตุลาคม). Available : <http://www.ktb.co.th>.

รายงานข้อมูลอัตราค่าจ้างของธนาคารกรุงไทย ปี 2546. (Online). (2546, ตุลาคม).

Available : <http://Intranet.ktb/>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัย คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามชุดนี้ มี 2 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 : ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1.) ชาย

☐ 2.) หญิง

2. อายุ

☐ 1.) 20 - 30 ปี

☐ 2.) 31 - 40 ปี

☐ 3.) 41 - 50 ปี

☐ 4.) 51 - 60 ปี

3.ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2.) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 3.) สูงกว่าปริญญาตรี

4.ตำแหน่งงาน

☐ 1.) เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป

☐ 2.) เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส

☐ 3.) เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติหน้าที่

5.อายุการทำงาน

☐ 1.) น้อยกว่า 10 ปี

☐ 2.) 10 – 20 ปี

☐ 3.) 21 – 30 ปี

☐ 4.) มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสาร ภายในองค์กรของท่าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในงาน					
1.เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันทำให้ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและสะดวกใจในการติดต่อสื่อสาร					
2.การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในงานของท่านจะทำให้มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ดีขึ้น					
3.การได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมทำให้ท่านติดต่อสื่อสารได้ดีขึ้น					
4.ความพึงพอใจในงานทำให้ท่านติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในองค์กรได้ดีขึ้น					
ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร					
5.ท่านได้รับข่าวสารในการปฏิบัติงานเท่า ๆ กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ					
6.ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคารอย่างพอเพียง					
7.ท่านได้รับทราบข่าวเกี่ยวกับกิจกรรม และโครงการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของธนาคารเสมอ					
8.ท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานเพราะขาดข้อมูลที่เพียงพอเสมอ					
9.ท่านพอใจกับจำนวนครั้งที่ได้รับข่าวสารจากธนาคาร					
ความพึงพอใจในความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล					
10.ท่านพอใจที่ได้เสนอแนะความคิดในโครงการ"ไอเดียดีมีรางวัล" เพื่อฝ่ายบริหารจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงระบบงานของธนาคาร					
11.ท่านพอใจที่ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในกระดานอิเล็กทรอนิกส์(Web Board) ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคาร					

สำหรับ
ผู้วิจัย

ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสาร ภายในองค์กรของท่าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนะความคิดเห็นเสมอ					
13.ผู้บังคับบัญชาของท่านรับรู้และเข้าใจปัญหาในการทำงานของท่าน					
ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร					
14.วิธีการที่ธนาคารส่งข่าวสารต่าง ๆ ให้ท่านในปัจจุบันเป็นวิธีการที่เหมาะสมแล้ว					
15.ท่านพอใจเพียงใดต่อการรับข่าวสารจากระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน					
16.ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติงานหรือข่าวสารต่าง ๆ แก่ท่านเสมอ					
17.บอร์ดติดประกาศในสาขามีข่าวสารที่มีประโยชน์และน่าสนใจ					
18.ท่านอ่านนิตยสารของธนาคารจากระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างเดียว					
ความพึงพอใจในคุณภาพของสื่อกลาง					
19.สื่อสิ่งพิมพ์ของธนาคารเช่น วารสารภายใน จดหมายข่าว มีอย่างพอเพียง					
20.คู่มือ หรือคำสั่งในการปฏิบัติงานของธนาคารเขียนได้ดี อ่านแล้วเข้าใจสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที					
21.ท่านสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับธนาคารได้เสมอ					
22.คำสั่งในการปฏิบัติงานมักจะล่าช้าจนทำงานไม่ทันตามกำหนด					
23.ข่าวสารที่ท่านได้รับจากธนาคารน่าสนใจและมีประโยชน์ต่อตัวท่าน					
ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน					
24.ส่วนใหญ่ท่านได้รับทราบข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานของท่าน					
25.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตร					
26.เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานเสมอ					
27.การพบปะพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี					

สำหรับ
ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๖๖๔4

วันที่ 3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อ
สื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี
อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ
รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และ อาจารย์ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคาร
กรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถามให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/๒๒๙3



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสวนมะลิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสวนมะลิ เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/2411



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาอ้อมน้อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาอ้อมน้อย จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/24/๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาโอสก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อำพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาโอสก จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อำพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๒4๐๙



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2408



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสามแยกเกษตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสามแยกเกษตร จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2 407



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสามย่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสามย่าน จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๒ 4๐ ๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสามยอด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสามยอด จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๒๔๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสะพานใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสะพานใหม่ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547.

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๑ 4๐4



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสะพานขาว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อำพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสะพานขาว จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อำพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2403



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสยามแสควร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสยามแสควร์ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๑ 4๐2



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรปราการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรปราการ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๒๔๐ /



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาศรียาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาศรียาน จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2400



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีนครินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีนครินทร์ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะหวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2399



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาวัดตึก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาวัดตึก จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2398



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขารามอินทรา กม.10

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขารามอินทรา กม.10 จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2397



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาราชวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อ่ำพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาราชวงศ์ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อ่ำพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/23 ๑ ๒



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาราชดำเนิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาราชดำเนิน จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2395



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขารัชดาภิเษก-ห้วยขวาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขารัชดาภิเษก-ห้วยขวาง จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2394



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขายานนาวา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อำพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขายานนาวา จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อำพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2393



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขามหาชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขามหาชัย จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/23๙๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาพระปิ่นเกล้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาพระปิ่นเกล้า จำนวน 10 คน , ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๒๓๙ |



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางบอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางบอน จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2390



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางแค

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางแค จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๒ 3 8๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางกอก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางกอก จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๒3 88



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางขุนนนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางขุนนนท์ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๑387



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภารัตน์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/ 238๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานบุรี-ปากท่อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานบุรี-ปากท่อ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2385



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปากน้ำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปากน้ำ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/ ๒ 38 4



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปากเกร็ด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปากเกร็ด จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๒๕๕๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางชั้น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบางชั้น จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/ 2 3 8 2



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปทุมวัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปทุมวัน จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/236/



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนศรีอยุธยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนศรีอยุธยา จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/ 2380



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนวิสุทธิกษัตริย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนวิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2379



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนวิภาวดีรังสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนวิภาวดีรังสิต จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2 378



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนทบุรี จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๖๓๔ ๗



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเจริญนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเจริญนคร จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2376



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนตากสิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อำพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนตากสิน จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อำพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/ 23 75



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขามวงศ์วาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขามวงศ์วาน จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๒๓๕๓



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓ มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลองเตย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลองเตย จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/๑ 3 ๗ 3



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาการปิโตรเลียม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาการปิโตรเลียม จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต อัมพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ที่ ศธ 0519.12/2372



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขากรมศุลกากร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปราณีต์ อำพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขากรมศุลกากร จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปราณีต์ อำพันธุ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2221171-4 ต่อ 31

มือถือ 09-6843955

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปราณีต อ่ำพันธุ์
วันเดือนปีเกิด	9 ธันวาคม 2514
สถานที่เกิด	จังหวัดสระบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	365/134 ม.8 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานปฏิบัติหน้าที่สินเชื่อ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสามยอด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม
พ.ศ. 2538	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ