

รูปแบบการสื่อสาร ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานต่อการรื้อปรับระบบ  
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

นางสาวสินีนาง กำนิตเพ็ชร



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตรพัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-635-434-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**COMMUNICATION PATTERNS, ATTITUDE AND BEHAVIOR OF EMPLOYEES TOWARDS  
REENGINEERING OF BANK FOR AGRICULTURE AND  
AGRICULTURAL COOPERATIVES**



Miss Sineenart Kumnerdpetch

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Development Communication

Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University


Academic Year 1996

ISBN 974-636-434-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์      รูปแบบการสื่อสาร ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยน  
ระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
โดย                              นางสาวสินีนาง กิ่งเนติเพชร  
ภาควิชา                         การประชาสัมพันธ์  
อาจารย์ที่ปรึกษา            ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล


---

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวีณา วงษ์กะพันธ์)

สินีนานู กำเนิดเพชร: รูปแบบการสื่อสาร ทศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการรื้อ  
ปรับระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (COMMUNICATION  
PATTERNS, ATTITUDE AND BEHAVIOR OF EMPLOYEES TOWARDS  
REENGINEERING OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL  
COOPERATIVES) อ.ที่ปรึกษา: ผศ.จระไน แกลโกศล, 267หน้า. ISBN 974-635-434-5

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ การมีส่วนร่วม  
ปัจจัยแวดล้อมทางการสื่อสาร ความพร้อม การเปิดรับข่าวสารและการยอมรับเรื่องการรื้อปรับระบบของ  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร นอกจากนี้ได้วิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังกล่าว  
ว่ามีผลต่อการยอมรับเรื่องการรื้อปรับระบบ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,057 คน  
และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารของธนาคาร และนักวิชาการจำนวน 8 คน ซึ่งได้  
แสดงความคิดเห็นที่มีประโยชน์โดยให้คำแนะนำและความเห็นคู่ขนานกับการวิเคราะห์แบบจำลองการ  
สื่อสารที่สนับสนุนให้เกิดการยอมรับเรื่องการรื้อปรับระบบ

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานทั้ง 3 กลุ่ม มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ แตกต่างกัน
2. พนักงานทั้ง 3 กลุ่ม มีความรู้เกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ แตกต่างกัน
3. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจประเภทป้ายประกาศ วารสารภายใน  
องค์การ และสื่อบุคคลประเภทเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ปรึกษาเรื่องการรื้อปรับระบบ เป็นความสัมพันธ์ทาง  
บวกในระดับต่ำ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำระหว่างตัวแปรในการเปิดรับข่าวสารจากวารสาร  
ภายในองค์การ, ข่าวสารการรื้อปรับระบบ ผู้บังคับบัญชา พนักงานในทีมการรื้อปรับระบบ เจ้าหน้าที่ของ  
บริษัทที่ปรึกษาเรื่องการรื้อปรับระบบ เพื่อนร่วมงาน อาจารย์มหาวิทยาลัยและสมาชิกในครอบครัว มี  
ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับทัศนคติต่อการรื้อปรับระบบ และการมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบ  
ปัจจัยแวดล้อมทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพร้อมขององค์การ และ  
การยอมรับเรื่องการรื้อปรับระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับปัจจัยแวดล้อมทางการสื่อสาร
4. จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่ารูปแบบการสื่อสารที่ทำให้เกิดการยอมรับเรื่องการรื้อปรับ  
ระบบ คือ AKUS

ภาควิชา ..... การประชาสัมพันธ์ .....  
สาขาวิชา ..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ .....  
ปีการศึกษา ..... 2539 .....

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

# # C851467  
KEY WORD:

: MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION  
COMMUNICATION PATTERNS/KNOWLEDGE/ATTITUDE/PARTICIPATION IN REENGINEERING  
SINEENART KUMNERDPETCH : COMMUNICATION PATTERNS, ATTITUDE AND BEHAVIOR OF  
EMPLOYEES TOWARDS REENGINEERING OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL  
COOPERATIVES. THESIS ADVISOR : ASST.PROF.JARANAI GLABGOSOL 267 PP. ISBN 974-635-434-5

The main purpose of the study is to examine the communication patterns, attitude, knowledge, participation, communication context, readiness, media exposure and adoption of reengineering practice of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. In addition, the research also seeks for the relationship among these variables affecting the practice and its process. It is the survey research from 1,057 samples which magnifies by indepth interview of 8 key-informants who are executives of the Bank and the eligibles academicians and professionalists whose opinions are utilized as the guidance and parallel comments through the analysis of communication models in promotion of the practice and the adoption.

The results of the research could be summarized as follows:

1. The patterns of behavior as related to the process of reengineering differs significantly among the 3 sample groups.
2. There is also difference among the three groups on the aspect of knowledge these sample groups have on the practice of reengineering.
3. The exposure on the message from PR specialized media including organization bulletin board, journal and human media as counsellor from external advisor company positively lowly correlate among each other; There is positive lowly correlations among variables on exposure of message from organizational journal, newsletter, management, reengineering team, external advisor company, colleagues, university academicians and employee family positively lowly correlate with the attitude towards reengineering and participation in the practice; the communication context positively mediumly correlates with the organization readiness; and the adoption of the practice positively lowly correlates with communication context.
4. Through the analysis it could be concluded that the model of communication to be practiced in the process of reengineering is AKUS.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์  
สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ  
ปีการศึกษา..... 2539

ลายมือชื่อนิติต.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่งจากผู้มีพระคุณหลายท่านผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยาใน แกลโกศล อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต บุญลือ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและกรุณาเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ ที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถิติในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณภัทรา เทวธีระรัตน์ คุณสงวน รุ่งโรจน์ คุณอาภา โพธิอาศน์ คุณอรวรรณ อร่ามกุล คุณศิวพร นาวากาญจน์ คุณมณี สวามิภักดิ์ เพื่อน พี่ น้อง ชาว ธ.ก.ส. และพี่ น้องครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้ความช่วยเหลือ และกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จตามความมุ่งหมายด้วยดีตลอดมา

สินีนาง กำนัดเพชร

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย .....	30
ขอบเขตการวิจัย .....	31
สมมติฐานในการวิจัย .....	31
นิยามศัพท์ .....	32
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	36
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	37
3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	87
รูปแบบการวิจัย .....	87
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	88
ตัวแปรในการวัด .....	93
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	96
การทดสอบเครื่องมือ .....	96
ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ .....	97
การรวบรวมข้อมูล .....	98
เกณฑ์ในการให้คะแนน .....	98
การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล .....	103

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
กรรมวิธีทางข้อมูล	103
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ	103
4 ผลการวิจัย	105
ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก	105
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา	121
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	144
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	174
สรุปผลการวิจัย	175
อภิปรายผล	191
ข้อเสนอแนะทั่วไป	221
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	223
รายการอ้างอิง	224
ภาคผนวก	232
ประวัติผู้วิจัย	267

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการเปรียบเทียบเป็นรูปแบบธุรกิจอุตสาหกรรมในลักษณะก่อนและ หลังทำรีอปรับระบบ .....	11
2	แสดงคู่แข่งชั้นของสถาบันการเงิน .....	16
3	แสดงแผนแม่บทการรีอปรับระบบ .....	22
4	แสดงโครงการทดลองระบบงานสินค้า .....	24
5	แสดงการศึกษาตัวแปรต่าง ๆ .....	29
6	แสดงเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมกับการรีอปรับระบบ .....	40
7	แสดงรูปแบบการสื่อสารการรีอปรับระบบแนวทาง KAP .....	55
8	แสดงรูปแบบการสื่อสารการรีอปรับระบบแนวทาง PAK .....	56
9	แสดงรูปแบบการสื่อสาร การรีอปรับระบบแนวทาง AKUS .....	58
10	แสดงรูปแบบการสื่อสารการรีอปรับระบบแนวทาง MAK .....	61
11	สรุปรูปแบบการสื่อสารโดยใช้หลักการเผยแพร่ นวัตกรรมตาม แนวความคิดของ Everett M. Rogers .....	62
12	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่อยู่ใน โครงการนำร่อง .....	89
13	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน ธ.ก.ส. ....	91
14	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธ.ก.ส. ....	92
15	สรุปจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน ธ.ก.ส. ....	93
16	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติต่อการ รีอปรับระบบ .....	122
17	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับทัศนคติต่อการ รีอปรับระบบ .....	124
18	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับความรู้ เกี่ยวกับการรีอปรับระบบ .....	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานในการมีส่วนร่วมในการ รื้อปรับระบบ .....	127
20	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการมีส่วนร่วม ในการรื้อปรับระบบ .....	128
21	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม ต่อการรื้อปรับระบบ .....	129
22	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามปัจจัยแวดล้อมต่อ การรื้อปรับระบบ .....	131
23	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อม ขององค์กรในการรื้อปรับระบบ .....	133
24	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความพร้อมของ องค์กรในการทำการรื้อปรับระบบ .....	135
25	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานเกี่ยวกับการยอมรับ เรื่องการรื้อปรับระบบและผลที่เกิดในองค์กร .....	137
26	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับของการ ยอมรับเรื่องการรื้อปรับระบบและผลที่เกิดในองค์กร .....	138
27	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามการดำเนินการในรูปแบบ การสื่อสารเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ .....	139
28	แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามความต้องการรูปแบบการสื่อสาร เกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ .....	140
29	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานจำแนกตามพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบจากสื่อประเภทต่าง ๆ .....	141
30	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยจำแนกตามอิทธิพลของสื่อต่อความรู ความเข้าใจเรื่องการรื้อปรับระบบ .....	142
31	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการเปิดรับ ข่าวสารเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบจากสื่อรวมทุกชนิด .....	143

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	แสดงผลการทดสอบและความแตกต่างของการเปิดรับข่าวสาร การรื้อปรับระบบจากสื่อต่าง ๆ ระหว่างพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม .....	145
33	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการ รื้อปรับระบบระหว่างกลุ่มพนักงานต่าง ๆ .....	147
34	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารการรื้อปรับระบบกับความรู้เกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ .....	149
35	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารการรื้อปรับระบบกับทัศนคติต่อการรื้อปรับระบบ .....	152
36	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารการรื้อปรับระบบกับการมีส่วนร่วมในการ รื้อปรับระบบ .....	155
37	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความรู้เกี่ยวกับ การรื้อปรับระบบกับทัศนคติต่อการรื้อปรับระบบ .....	158
38	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความรู้เกี่ยวกับ การรื้อปรับระบบกับการมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบ .....	160
39	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างทัศนคติต่อ การรื้อปรับระบบกับการมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบ .....	162
40	แสดงว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยแวดล้อม (context) กับความพร้อมขององค์การ .....	164
40.1	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยแวดล้อม ในประเด็นต่าง ๆ กับความพร้อมขององค์การ .....	165
41	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการยอมรับ เรื่องการรื้อปรับระบบกับความพร้อมขององค์การ .....	166
42	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการยอมรับ เรื่องการรื้อปรับระบบกับปัจจัยแวดล้อม .....	167

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
43	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แบบถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมกา เปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบ .....	168
43.1	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แบบถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับ ข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบ ของพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ (กลุ่มที่ 1) .....	169
43.2	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แบบถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับ ข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบของ พนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่องเรื่องการรื้อปรับระบบ (กลุ่มที่ 2) .....	170
43.3	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แบบถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับ ข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบของ พนักงานที่ส่วนงานยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบ (กลุ่มที่ 3) .....	171
44	แสดงผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ .....	173
45	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความรู้เกี่ยวกับ การรื้อปรับระบบ .....	232
46	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยจำแนกตามพฤติกรรมกาเปิดรับ ข่าวสารเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ จากสื่อประเภทต่าง ๆ .....	233
47	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยจำแนกตามอิทธิพลของสื่อต่อ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการรื้อปรับระบบ .....	234
48	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานในการมีส่วนร่วมติดตาม ความคืบหน้าในการรื้อปรับระบบ .....	235
49	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานในประเด็นปัจจัยแวดล้อม (context) ของ ธ.ก.ส. ต่อการรื้อปรับระบบโดยการคาดหวังต่อระบบ ใหม่จากการทำโครงการรื้อปรับระบบ .....	236
50	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานมีความเห็นต่อความพร้อม ขององค์การว่ามีผลต่อความสำเร็จในการทำโครงการรื้อปรับระบบ .....	237

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
51	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานซึ่งยอมรับโดยต้องการให้องค์การดำเนินการรื้อปรับระบบต่อไป .....	238
52	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบที่ประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบกับเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาต่างประเทศ .....	239
53	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบระบุประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบกับเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาต่างประเทศ .....	240
54	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่เป็นทีมงานเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบระบุวิธีการสื่อสารกับพนักงานในองค์กร .....	242
55	แสดงจำนวนรายและร้อยละของพนักงานที่อยู่ในโครงนำร่องและพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบระหว่างองค์กรกับคนในองค์กร .....	243
56	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่องและพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบระบุประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารระหว่างองค์กรกับคนในองค์กร .....	244
57	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่องและพนักงานที่ส่วนงานหรือสาขาซึ่งยังไม่ได้ทำการรื้อปรับระบบระบุวิธีการได้รับข่าวสารการรื้อปรับระบบ .....	245
58	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่อยู่ในโครงการนำร่องมีความคิดเห็นต่อโครงการระบบงานสินเชื่อ .....	246

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประดิษฐ์ นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง	41
2	การเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารและการเผยแพร่ นวัตกรรม	48
3	ส่วนประกอบของทัศนคติ	53
4	ส่วนประกอบของการยอมรับนวัตกรรม	59
5	อธิบายแนวทางการส่งเสริมการเกษตรของอิสราเอลกับการเผยแพร่ นวัตกรรมตามแนวความคิดของ Rogers	60
6	แบบจำลองการสื่อสารในการบริหารการรื้อปรับระบบ (communication in reengineering management model)	68
7	แสดงปัจจัยการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกและภายในองค์การ	74
8	แสดงระดับความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วม	77
9	การเปลี่ยนแปลงโดยการมีส่วนร่วมและการบังคับ	79
10	อธิบายความสัมพันธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลง กระบวนการยอมรับ และรูปแบบการสื่อสารเรื่องการรื้อปรับระบบ	80
11	แสดงขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์การรื้อปรับระบบ	112
12	การเปรียบเทียบการรื้อปรับระบบระหว่างสถานการณ์จริง (Realized) ของ ธ.ก.ส. กับมุ่งหมายไว้ (Intended)	209
13	ขั้นตอนวิวัฒนาการรูปแบบการสื่อสารการรื้อปรับระบบ ธ.ก.ส. หรือบันไดการสื่อสาร (Communication ladder model)	214
14	แสดงผลสรุปการวิจัยเรื่องการรื้อปรับระบบของ ธ.ก.ส.	220
15	แบบจำลองรูปแบบ IO model	223