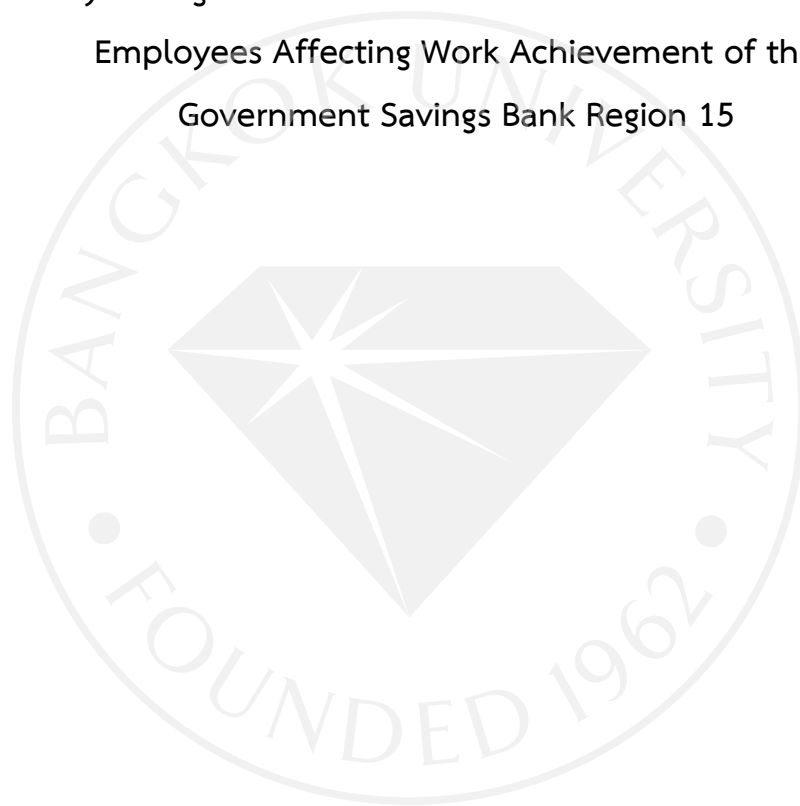


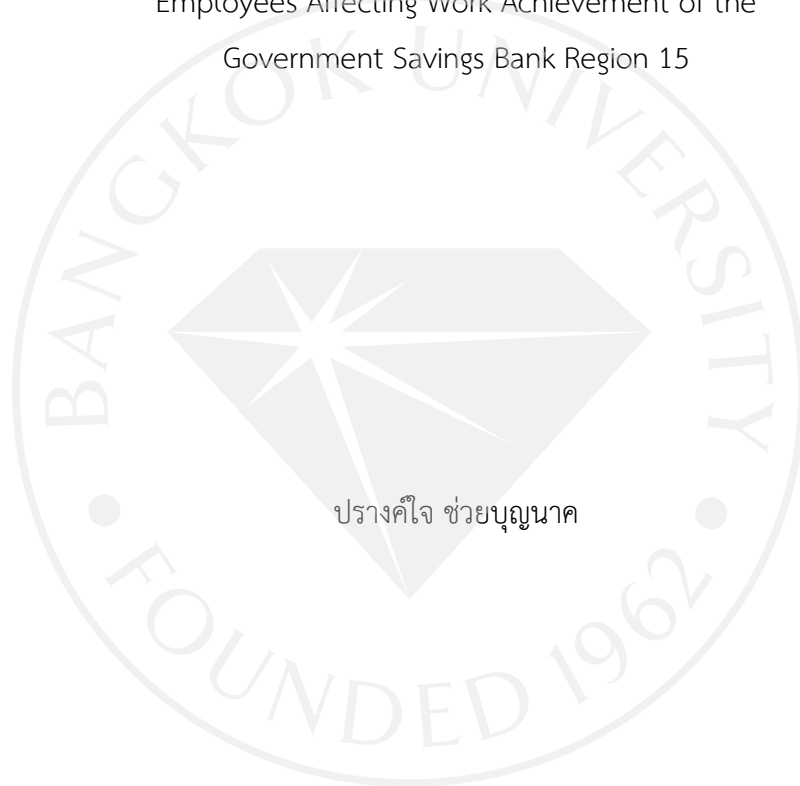
การศึกษาพฤติกรรมองค์กรของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
ในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15

A Study of Organizational Behavior of Full-time and Part-time
Employees Affecting Work Achievement of the
Government Savings Bank Region 15



การศึกษาพฤติกรรมองค์กรของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
ในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15

A Study of Organizational Behavior of Full-time and Part-time
Employees Affecting Work Achievement of the
Government Savings Bank Region 15



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมองค์กรของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน
ของธนาคารออมสินภาค 15

ผู้วิจัย ปรางค์ใจ ช่วยบุญนาค

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์

ปรางค์ใจ ช่วยบุญนาค. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2566, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาพฤติกรรมองค์กรของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15 (55 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมองค์กร ด้านการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15 (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมองค์กร ด้านการสื่อสารของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15 และ (3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ธนาคารออมสินภาค 15 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบค่าความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า (1) พฤติกรรมองค์กร ด้านการรับรู้ในประเด็นของ ด้านเหตุปัจจัยการรับรู้ มีอิทธิพลร้อยละ 15.5 ด้านการรับรู้คุณค่าที่องค์กรมอบให้พนักงานและลูกจ้าง มีอิทธิพลร้อยละ 27.4 และด้านการรับรู้คุณค่าเชิงสังคมมีอิทธิพลร้อยละ 37.7 ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) พฤติกรรมองค์กร ด้านการสื่อสารในประเด็นของ ด้านทักษะการสื่อสารของผู้รับสารมีอิทธิพลร้อยละ 28.7 ด้านการสื่อสารภายในองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 40.2 และด้านช่องทางการสื่อสารมีอิทธิพลร้อยละ 21.4 ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) พฤติกรรมองค์กร ด้านการมีส่วนร่วม ในประเด็นของด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลร้อยละ 28.6 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีอิทธิพลร้อยละ 34.5 และด้านความรับผิดชอบต่องานมีอิทธิพลร้อยละ 15.6 ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรมองค์กร, การรับรู้, การสื่อสาร, การมีส่วนร่วม, ความสำเร็จในการทำงาน

Chuayboonnak, P. Master of Business Administration, January 2023, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Organizational Behavior of Full-time and Part-time Employees Affecting Work Achievement of the Government Savings Bank Region 15 (55 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were to study: (1) organizational behavior in terms of full-time and part-time employees' perception affecting work achievement of the Government Savings Bank Region 15, (2) study organizational behavior in terms of full-time and part-time employees' communication, and (3) study organizational behavior in terms of full-time and part-time employees' involvement affecting work achievement of the Government Savings Bank Region 15. The samples were 500 people from convenient sampling. The statistics used was percentage, mean and standard deviation as well as hypotheses analysis was multiple regression analysis. The results found that (1) organizational behavior in terms of perception in the aspects of the cause of perception had an impact 15.5 percent, the organizational perceived value towards full-time and part-time employees had an impact 27.4 percent and the society perceived value had an impact 37.7 percent on work achievement of the Government Savings Bank Region 15 with the statistically significant level of 0.05, (2) organizational behavior in terms of communication in the aspects of the receivers' skill had an impact 28.7 percent, the organizational communication had an impact 40.2 percent, and communication channel had an impact 21.4 percent on work achievement of the Government Savings Bank Region 15 with the statistically significant level of 0.05, and (3) organizational behavior in terms of involvement in the aspects of the decision making had an impact 28.6 percent, process and operation involvement had an impact 34.5 percent, and task responsibility had an impact 15.6 percent on work achievement of the Government Savings Bank Region 15 with the statistically significant level of 0.05.

*Keywords: Organizational Behavior, Perception, Communication, Involvement,
Work Achievemen*



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจคอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ปราณีใจ ช่วยบุญนาค



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	5
1.5 นิยามคำศัพท์	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติและความเป็นมาธนาคารออมสิน	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการรับรู้	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการสื่อสาร	11
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการทำงานการมีส่วนร่วมของทีม	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย	20
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.4 สมมติฐานการวิจัย	24
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลลัพธ์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	25
4.2 การรายงานผลลัพธ์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 การอภิปรายผล	34
5.2 ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	46
ประวัติผู้เขียน	55



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: ตารางแสดงประชากรที่ใช้ในการศึกษา	3
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	23
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศของพนักงานธนาคาร ออมสินภาค 15	25
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามสถานภาพสมรสของ พนักงานธนาคารออมสินภาค 15	26
ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามอายุของพนักงานธนาคาร ออมสินภาค 15	26
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามระดับการศึกษาของ พนักงานธนาคารออมสินภาค 15	27
ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามอายุการทำงานของ พนักงานธนาคารออมสินภาค 15	27
ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15	28
ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามภาระครอบครัวเฉลี่ย ต่อเดือนของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15	28
ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกสุขภาพของพนักงานธนาคาร ออมสินภาค 15	29
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้	29
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสาร	30
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม	31
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 15 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 15 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	32
ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีมของ พนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอย เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	33



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	5
ภาพที่ 2.1: แสดงกระบวนการรับรู้ของรองศาสตราจารย์สุวรี ศิวะแพทย์	10
ภาพที่ 2.2: แบบจำลองของ SMCR ของ Berlo (1960)	12



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ธนาคารออมสินถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย และฝึกฝนให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยื่นหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และอีกหนึ่งหน้าประวัติศาสตร์ที่จารึกไว้ นั่นคือใน พ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และในปี พ.ศ. 2509 ยังทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 และเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน ถนนพหลโยธิน ซึ่งนับเป็นพระมหากรุณาธิคุณอย่างหาที่สุดมิได้ อันยังความปลาบปลื้มเป็นล้นพ้นเปรียบเสมือนพลังและแรงใจในการทำงานของชาวธนาคารออมสิน ในการทำหน้าที่สถาบันการเงินที่ยืนหยัดเพื่อคนไทยและนำพาประเทศพัฒนาในทุกทางธนาคารออมสินจะดำรงตนเป็นแบบอย่างตามรอยพระราชจริยวัตรอันงดงามยิ่งของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช โดยธนาคารออมสินจะยึดมั่นในการทำหน้าที่ธนาคารที่จะสร้างความสุขให้พี่น้องคนไทยและนำพาความเจริญเพื่อประเทศชาติพัฒนาในทุกด้านต่อไป ทุกย่างก้าวของธนาคารออมสิน นอกจากการทำหน้าที่สถาบันการเงินเพื่อการออมของประเทศแล้ว ยังคงมุ่งมั่นในการทำหน้าที่สืบสานสร้างสรรค์พัฒนาสังคมในทุกด้านเพื่อสร้างความสุขที่ยั่งยืนให้พี่น้องคนไทย โดยในปีที่ผ่านมาธนาคารได้เป็นเสาหลักสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันมาตรการต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในหลากหลายโครงการ อาทิ สินเชื่อประชารัฐเพื่อประชาชน/สินเชื่อแก้ไขปัญหาหนี้ครูและบุคลากรทางการศึกษา/บ้านประชารัฐ/การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาอาชีพและสร้างความรู้ทางการเงินแก่ผู้ประกอบการรายย่อยฯ/National e-Payment/มาตรการประชารัฐเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินประชาชน (พักชำระหนี้)/มาตรการส่งเสริมความเป็นอยู่ในระดับหมู่บ้าน/โครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและเบ็ดเสร็จ ซึ่งนอกจากนี้ยังมีแผนงานที่ดำเนินมาตั้งแต่ปี 2559 ภายใต้แนวคิดออมเศรษฐกิจ ออมสังคม ออมสิ่งแวดล้อม อาทิ กิจกรรมตลาดนัดประชารัฐสี่ชมพู โครงการประกวดชุมชนประชารัฐสี่ชมพู ซึ่งทุกกิจกรรม ทุกโครงการ ได้ดำเนินการสัมฤทธิ์ตาม

เป้าประสงค์ที่ทางรัฐบาลได้วางไว้ทำให้เกิดเงินทุนหมุนเวียนในระบบ กระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศให้เติบโตได้อย่างเข้มแข็ง และส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs ในเชิงบูรณาการได้อย่างยั่งยืน จากความร่วมมือร่วมใจกันผลักดันเป้าหมาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมกับการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ ทั้งกระบวนการทางธุรกิจ การบริหารจัดการ การตรวจสอบและควบคุมภายใน การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยง เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่มาตรฐานสากล นับจากนี้ธนาคารออมสินจะเดินหน้าสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการทางการเงินที่มีคุณค่า ตอบโจทย์ด้านการเงินของทุกกลุ่มลูกค้า นำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการและพร้อมที่จะร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุค Digital Economy และ Thailand 4.0 เพื่อก้าวสู่ศตวรรษที่ 2 ของธนาคารออมสินอย่างสง่างามเป็นธนาคารของคนไทย มากกว่าการธนาคาร ธนาคารเพื่อสังคม

ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีการให้บริการในรูปแบบของเงินฝากที่มีความครบวงจรทางการเงินหลากหลาย เหมาะสมกับประชาชนในแต่ละช่วงวัย ซึ่งมีการส่งเสริมให้ประชาชนนั้น มีวินัยทางการเงินการออม รวมถึงพนักงานที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ซึ่งทำให้แต่ละคนนั้นมีรูปแบบการออมและวัตถุประสงค์ในการออมที่แตกต่างกันไป ในด้านการวางแผนการจัดการนโยบายแล้ว ยังมีเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างมากคือทรัพยากร ได้แก่ คน เงิน สิ่ง ของ และการจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่สำคัญต่อประสิทธิภาพสูงสุด และทรัพยากรที่ในการบริหารที่สำคัญคือ คน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จและปัจจุบันการแข่งขัน สถาบันการเงินเป็นการแข่งขันที่มีความเข้มข้นมาก ๆ และได้รับผลกระทบที่รุนแรงเพราะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ธนาคารออมสินมองเห็นถึงความสำคัญของคน แล้งจึงพยายามที่จะพัฒนาด้านบุคลากรเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นเปิดหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ การจัดตั้งองค์กรเรียนรู้ให้พนักงานสามารถค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนพยายามที่จะส่งเสริมในด้านสวัสดิภาพให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุข และพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ตลอดจนมีความภาคภูมิใจในการทำงานกับองค์กรด้วย

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 จึงมีความน่าสนใจในการศึกษาถึงวิธีการบริหารในองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาศึกษาพฤติกรรมการมองคร้กระดานการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัย ด้านการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัย ด้านการสื่อสารของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัย ด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีมพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เชิงสำรวจ (Survey Research) หรือเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ประกอบไปด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการรับรู้และการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีมและข้อมูลความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานและลูกจ้างของธนาคารออมสินภาค 15 โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินภาค 15 มี 9 เขต 87 สาขา ซึ่งแบ่งเป็นเขต ได้แก่

ตารางที่ 1.1: ตารางแสดงประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ภาค	เขต	จำนวนสาขา
15	เขตระยอง	12
15	เขตฉะเชิงเทรา	8
15	เขตจันทบุรี	14
15	เขตชลบุรี 1	10

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.1 (ต่อ): ตารางแสดงประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ภาค	เขต	จำนวนสาขา
15	เขตชลบุรี 2	7
15	เขตชลบุรี 3	8
15	เขตชลบุรี 4	8
15	เขตสมุทรปราการ 1	12
15	เขตสมุทรปราการ 2	8

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมากจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) มีระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $- +4%$ ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 476 คนและเก็บตัวอย่างที่จำนวน 500 คน จากจำนวนประชากร 1,700 คน ทั้งหมดของภาค 15 โดยจะสุ่มแบบกลุ่มตัวอย่างแบบการใช้แบบสอบถามทั้งแบบกระดาษและแบบสอบถามแบบออนไลน์ วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2565

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 3 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

- 1) พฤติกรรมองค์กร ด้านการรับรู้
- 2) พฤติกรรมองค์กร ด้านการสื่อสาร
- 3) พฤติกรรมองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงาน

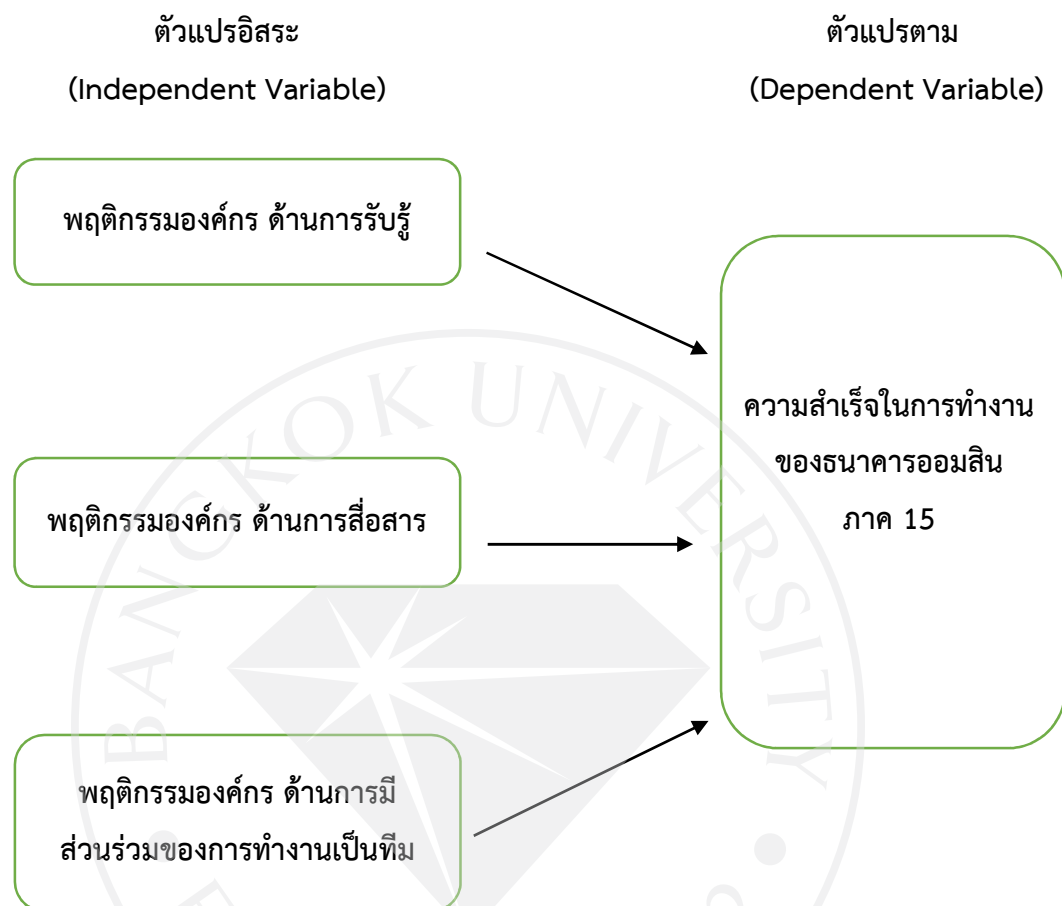
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ 3 กลุ่ม และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม

ภาพที่ 1.1: ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ ธนาคารออมสินภาค 15

1.4.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ ธนาคารออมสินภาค 15

1.4.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีมพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ ธนาคารออมสินภาค 15

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทดังนี้

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งใด ๆ ก็ตามที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นและเข้าใจถึงเรื่องราวหรือลักษณะตัวบุคคลหนึ่งบุคคลใด เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ฐานะการเงิน พนักงานลูกจ้าง เป็นต้น

1.5.2 การรับรู้ หมายความว่า เป็นขั้นตอนการที่บุคคล ใช้เลือกจัดประเภท และกระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม ที่มีกระตุ้นประสาทสำหรับการสัมผัส และพาดพิงข้อมูลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมาย ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจะตอบสนองต่อ สิ่งเร้าที่ได้รับอย่างไร ขึ้นอยู่กับผลการทำงานของกระบวนการรับรู้ และยังกล่าวอีกว่าการรับรู้ทำให้บุคคลตระหนักถึงตนเอง บุคคลอื่น สิ่งของ และเหตุการณ์ในสิ่งแวดล้อมในโลกแห่งความเป็นจริง การรับรู้ให้ความหมายความสำคัญต่อบุคคลนั้น และมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมออกแต่ละบุคคลมีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์เดียวกันได้แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ กาลเวลา ความสนใจ ความต้องการ สภาวะอารมณ์เป้าหมาย สถานภาพ บทบาทของตนในครอบครัว โลก ของงาน และสันทนการส่วนบุคคล การรับรู้ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น จิตสำนึก ความตั้งใจ ความสนใจ ความรู้ความจำ ประสบการณ์สภาพ อารมณ์ ความคาดหวัง ความเชื่อทัศนคติสติปัญญา วุฒิภาวะ และสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น (กรรณิการ์ สุวรรณโคตร, 2528, หน้า 464-468)

1.5.3 การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารในภาษาอังกฤษ คือ Communication มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis หมายถึง “การรวม” (Common) และการสื่อสาร หมายถึง การกระทำร่วมกันในบางสิ่ง บางอย่างเพื่อการแลกเปลี่ยนหรือการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด ความรู้ ของคนเรา กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดที่ชนะข่าวสาร ความรู้สึก และอารมณ์ของบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่านั้น การสื่อสารจึงเป็นปฏิกริยาสัมพันธ์ทางด้านสังคมที่สื่อความหมาย ผ่านระบบสัญลักษณ์ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน การสื่อสาร มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า การสื่อความหมาย (Webster Dictionary, 1978)

1.5.4 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การมีจุดหมาย เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การร่วมมือกัน และในบางครั้งทีมยังหมายถึง ความเท่าเทียมกันของสมาชิกในทีม อีกด้วย และการทำงานเป็นทีมยัง เป็นการรวมตัวกันของกลุ่มบุคคลที่แต่ละคนมีทักษะความสามารถในการทำงานที่เติมเต็มซึ่งกันและกัน และทุกคนต่างก็ยึดมั่นในเป้าหมายเดียวกัน (ริชาร์ด ลีค และเจฟฟ์ พอลเซอร์, 2550)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 สามารถใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการศึกษาความสำเร็จของการปฏิบัติงานประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นแนวทางในการเพิ่มองค์ความรู้ ความเข้าใจ สามารถที่จะช่วยอธิบายการแสดงถึงพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคาร ออมสินภาค 15

1.6.2 สามารถใช้เป็นข้อมูลให้องค์กรต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ในการศึกษาพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ต่อไปได้

1.6.3 ผู้ที่สนใจหรือผู้บริหารสามารถศึกษาเรื่องปัจจัยพฤติกรรมองค์กรการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จ เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานได้และสามารถนำข้อมูลการวิจัยไปใช้อ้างอิงได้

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

บทนี้เป็นกรนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา ซึ่งผู้วิจัย ได้ทำการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ อธิบายได้ตามรายการ ดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมาธนาคารออมสิน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการรับรู้
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการสื่อสาร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับด้านการทำงานการมีส่วนร่วมของทีม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาศึกษาพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 และต่อมา ในปี พ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติ ธนาคารออมสินขึ้น และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และในปี พ.ศ. 2509 ยังทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 และเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารออมสินถนนพหลโยธิน โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนา ระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์ เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการ เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย (ธนาคารออมสิน, 2564) ปัจจุบันธนาคารออมสินมีสาขาทั้งหมด 1,080 แห่ง กระจายอยู่ใน ต่างจังหวัด 915 สาขา (Thaipublica, 2018) โดยผู้วิจัยได้เลือกพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินภาค 15 เก็บข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้เลือกทำการเก็บข้อมูลงานวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการรับรู้

การรับรู้ (Perception) เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาพฤติกรรมและการรับรู้ของมนุษย์ ที่จะช่วยให้เข้าใจในตัวบุคคล อีกทั้งยังช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมที่หลากหลายในองค์การรวมทั้งยังมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมทัศนคติของมนุษย์

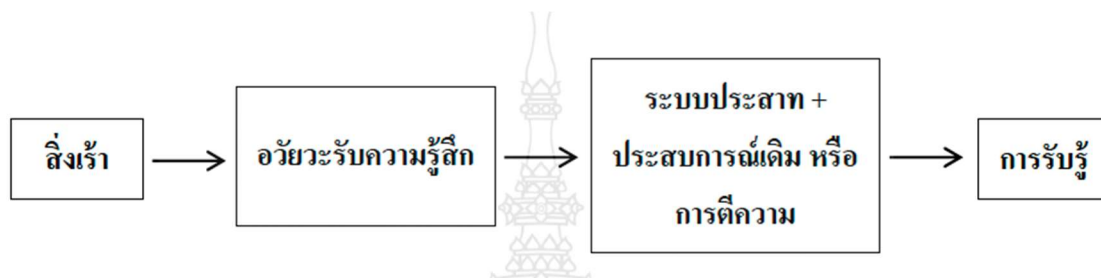
แนวคิดและทฤษฎี กรรณิการ์ สุวรรณโคตร (2528, หน้า 464-468) ได้กล่าวว่า การรับรู้เป็นขั้นตอนการที่บุคคลใช้เลือกจัดประเภท และกระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นประสาทรับสัมผัส และพาตึงข้อมูลทีแปลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมาย ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจะตอบสนองต่อ สิ่งเร้าที่ได้รับอย่างไร ขึ้นอยู่กับผลการทำงานของกระบวนการรับรู้และยังกล่าวอีกว่าการรับรู้ทำให้บุคคลตระหนักถึงตนเอง บุคคลอื่น สิ่งของ และเหตุการณ์ในสิ่งแวดล้อมในโลกแห่งความเป็นจริง การรับรู้ให้ความหมาย ความสำคัญต่อบุคคลนั้น และมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมออกแต่ละ บุคคล มีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์เดียวกันได้แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ กาลเวลา ความสนใจ ความต้องการ สภาวะอารมณ์เป้าหมาย สถานภาพ บทบาทของตนในครอบครัว โลก ของงาน และสันหนนาการส่วนบุคคล การรับรู้ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าขึ้นอยู่กับปัจจัย หลายประการ เช่น จิตสำนึก ความตั้งใจ ความสนใจ ความรู้ความจำ ประสบการณ์สภาพ อารมณ์ ความคาดหวัง ความเชื่อ ทัศนคติสติปัญญา วุฒิภาวะ และสัมพันธภาพกับผู้อื่น

และ Garrison (1972, p. 63) ให้ความหมาย ของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งทางสมอง ตีความ หรือ แปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัส (Sensation) ของร่างกาย (ประสาทสัมผัสต่าง ๆ) กับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้า หรือสิ่งแวดล้อมเรสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร

ทองหล่อ สุวรรณภาพ (2521, หน้า 72) อธิบายว่า การรับรู้คือการแปล หรือตีความหมายของ การสัมผัส หรืออาการสัมผัสที่คนได้รับมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย

และสุวรี ศิวะแพทย์ (อ้างใน วุฒิชัย อารักษ์โพชมงค์, 2544, หน้า 33-34) ได้อธิบายว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากการรู้สึก เมื่อประสาทรับความรู้สึก ได้รับการกระตุ้นและส่งผ่าน ข้อมูลนั้นไปยังระบบประสาทที่เกี่ยวข้องเพื่อแปลความซึ่งในส่วนนี้อาจมีประสบการณ์หรือความรู้ เดิมในส่วนของความจำเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย อันส่งผลต่อการรับรู้ดังกล่าว

ภาพที่ 2.1: แสดงกระบวนการรับรู้ของรองศาสตราจารย์สุวีร์ ศิวะแพทย์



ที่มา: สุวีร์ ศิวะแพทย์. (2549). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ประเภทของการรับรู้ การรับรู้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์, 2528, หน้า 228-239) ดังนี้

1) การรับรู้ทางอารมณ์หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เช่น รู้สึกดีใจ เสียใจ ตื่นเต้น รัก เกลียด ชื่นชม เป็นต้น

2) การรับรู้ลักษณะของบุคคล ต้องอาศัยการแปลข้อมูล 3 ประการ คือ

2.1) ลักษณะทางกายภาพ เช่น รูปร่าง หน้าตา ลักษณะแขนขา เท้า สีผิว

2.2) พฤติกรรม เช่น การพูดคุย การยิ้ม การหัวเราะ การเดิน

2.3) คำบอกเล่า เช่น คำบอกเล่าจากญาติพี่น้อง เพื่อน ผู้ใกล้ชิด

3) การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล หมายถึง มโนภาพ หรือมโนคติของสิ่งต่าง ๆ ตามที่บุคคลรับรู้เป็นภาพที่อยู่ในความคิดหรือจินตนาการของบุคคล และบุคคลสามารถบอกลักษณะของภาพเหล่านั้นให้ผู้อื่นทราบได้ด้วย

4) การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคมเป็นการตีความหรือแปลความหมายสิ่งต่าง ๆ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมตามความเชื่อตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ อีกทั้งได้การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคมนั้นขึ้นอยู่กับสาเหตุสำคัญ 2 ประการคือ

4.1) ระดับการรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ เซาว์ปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด เมื่อต่างกันย่อมมีผลในการตีความต่อสิ่งต่าง ๆ ได้ต่างกันด้วย

4.2) การเปลี่ยนการรับรู้คือ ถ้าผู้มีการรับรู้ต่ำ เมื่อได้มีโอกาส สนทนา หรืออภิปรายกับผู้ที่มีการรับรู้สูงก็อาจจะถูกผู้มีการรับรู้สูงเปลี่ยนแนวความคิดในเวลาสนทนา หรือแนวทางการรับรู้ได้

จากความหมายของแนวคิดเห็นได้ว่า การรับรู้สามารถรับรู้ได้หลายช่องทางคัดเลือกข้อมูล การจัดการข้อมูล การเก็บข้อมูล และการรับข้อมูล การตีความที่ถูกต้องมี และอิทธิพลต่อการกำหนด พฤติกรรมทัศนคติของมนุษย์

Kumar, Dash & Purwar (2013) ได้กล่าวถึง การรับรู้เกิดจากการได้รับการตอบสนอง เนื่องมาจากการสัมผัสและมีการประมวลผลว่าสิ่งที่ได้จากการสัมผัสนั้นมาตีความว่าเป็นอย่างไร ผลที่ออกมา ก็จะส่งต่อกับความต้องการนั้น ๆ

Wagner & Hollenbeck (2005) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่ปัจเจกบุคคล คัดเลือกข้อมูล การจัดการข้อมูล การเก็บข้อมูล และการรับข้อมูล โดยส่วนใหญ่แล้ว คนเรามักจะมีความเชื่อมั่นในประสาทสัมผัสของตนเอง ในบางครั้งอาจทำให้เกิดความเชื่อที่ว่า สิ่งสัมผัสหรือรับรู้ คือ ความเป็นจริง ความเชื่อในลักษณะดังกล่าวอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ โดยเฉพาะกรณีนี้ที่สิ่งรับรู้และความเป็นจริงของวัตถุมีความแตกต่างกันมาก ซึ่งจะนำไปสู่โอกาสที่จะเกิดความเข้าใจผิด ความสับสน และความขัดแย้ง

กระบวนการทำงานมีงานค้นคว้าวิจัยของ กศมณี รอดสาย (2561) การรับรู้คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการเรียนการสอน ความพึงพอใจต่อ สถาบันที่ กำลังศึกษาที่ส่งผลต่อความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

งานวิจัยของ ขวัญรัตน์ เป้ารัมย์ (2560) อิทธิพลของการรับรู้และการมีส่วนร่วมที่มีต่อการยอมรับของประชาชนในงานบริการการแก่งัดของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี

งานวิจัยของ สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกรับรององค์กรผ่านผลการปฏิบัติงาน ในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง

งานวิจัยของ ชิตชนก ทองไทย (2565) การรับรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียน ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

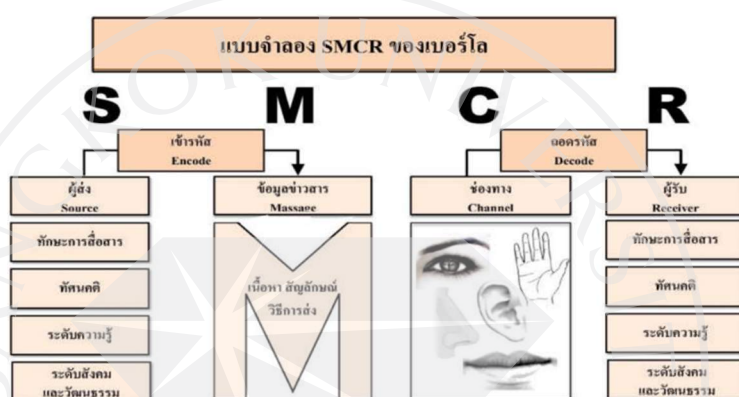
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการสื่อสาร

ทฤษฎีและแนวคิด กล่าวว่า Berlo (1960) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองการสื่อสาร

SMCR Model และได้อธิบายถึงคุณลักษณะและปัจจัยในกระบวนการสื่อสารไว้ โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารว่ามี 6 ประการคือ 1) แหล่งสาร (Communication Source) 2) ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder) 3) เนื้อหาข่าวสาร (Message) 4) ช่องสาร (Channel) 5) ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder) 6) ผู้รับสาร (Communication Receiver) จากการที่มีการส่งและรับข่าวสาร จากผู้ส่งสารและผู้รับสาร แหล่งสารกับผู้เข้ารหัสสารอาจ รวมอยู่ในตัวบุคคลเดียวกัน เรียกว่า ผู้ส่งสาร (Sender) และผู้ที่ถอด

รหัสสารกับผู้รับสาร อาจารย์รวมเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) ดังนั้น แบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของ Berlo ประกอบด้วย ผู้ส่งสารช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร Berlo (1960) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะที่สำคัญขององค์ประกอบการสื่อสารแต่ละตัว ที่จะมีอิทธิพลทำให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จหรือประสบผลล้มเหลว แบบจำลองการสื่อสาร ของ Berlo (1960) ได้แสดงองค์ประกอบการสื่อสารและรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของ องค์ประกอบไว้ดังนี้

ภาพที่ 2.2: แบบจำลองของ SMCR ของ Berlo (1960)



ที่มา: Berlo, D. K. (1960). *The process of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารความรู้สึก นึกคิดอารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ โดยการเข้ารหัส (Encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์กิริยา ท่าทาง Berlo (1960) เชื่อว่าการสื่อสารจะสำเร็จได้ผู้ส่งสารจำเป็นที่จะต้องมึลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จ และประสิทธิผลของการสื่อสารออกไปให้ผู้รับสารเข้าใจทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) อันได้แก่ ความสามารถความชำนาญในการเข้ารหัส (Encoder) เช่นความสามารถความชำนาญ ในด้านการพูดการเขียน และการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการสื่อสาร เป็นต้น ดังนั้นพระสงฆ์ในฐานะผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีทักษะเพื่อใช้ในการเผยแผ่ธรรมะผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง เช่น ทักษะด้านการเทศนาและการใช้อุปกรณ์ เป็นต้น ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งจะถ่ายทอดหรือส่งไป จะมีผลต่อความเชื่อถือความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสาร (Source Credibility) และนอกจากความรู้ในเรื่องข้อมูลหรือเรื่องที่จะส่งแล้ว ยังรวมถึงความรู้ Berlo (1960) เชื่อว่ามนุษย์สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 แบบ ได้แก่ การมองเห็น (Seeing)

การได้ยิน (Hearing) การดมกลิ่น (Smelling) การลิ้มรส (Tasting) และการสัมผัส (Touching) ในการส่งและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ อย่างไรก็ตามต่อมา Berlo (1960) ได้สรุปถึงช่องทาง การสื่อสารไว้ 3 ลักษณะคือ ช่องสาร หมายถึง การเข้ารหัสและการถอดรหัส ได้แก่การพูด ฟัง เขียน อ่าน ช่องทาง หมายถึง พาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้น ได้แก่ จอภาพ หน้ากระดาษหนังสือพิมพ์เครื่อง ส่งเครื่องรับวิทยุกระจายเสียงโทรทัศน์ เป็นต้น ช่องสาร หมายถึง พาหนะที่นำหรือพาหนะที่บรรจุ ข่าวสารนั้นไป ได้แก่อากาศคลื่นแสงคลื่นเสียงกล่าว คือ ถ้าเราจะอ่านหนังสือเราจำเป็นต้องใช้แสง สว่างหรือผู้ฟังจะได้ยินเสียง ก็ต่อเมื่อมีการเคลื่อนไหวหรือการสั่นสะเทือนของอากาศบริเวณรอบ ๆ นั้นเกิดขึ้น เป็นต้น ผู้รับสาร (Receiver) ได้แก่บุคคลที่เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารและ ในการสื่อสารจะสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้รับสาร จะต้องมีความรู้ลักษณะดังนี้ ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในการถอดรหัส (Decoder) อันได้แก่ความสามารถในการอ่าน การฟังการตีความ การจับใจความของผู้รับสาร ซึ่งจะแตกต่างกัน ไปตามความรู้ประสบการณ์และระดับสติปัญญา เช่น คนที่มีความรู้สูงย่อมจับประเด็นต่าง ๆ จากสาร ที่ได้รับง่ายกว่าคนที่มีการศึกษาที่มีขั้นน้อยกว่าหรือวุฒิ ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ประสบการณ์ของผู้รับสาร จากการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเป็นทั้งความรู้ ในแง่วิชาการหรือความรู้ ในด้านอื่น ความรู้ในส่วนของผู้รับสารนั้นจะหมายถึง ความรู้ขั้นพื้นฐานในการอ่านออกเขียนได้ของ บุคคล ทศนคติ (Attitudes) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกนึกคิด ความ คิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งอาจเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ลึกซึ้ง เหนียวแน่นเปลี่ยนแปลงได้ยากเนื่องจากหากผู้รับสารมีความรู้สึกในทางที่ไม่ดีมีอคติ (Bias) ในทางลบ กับองค์ประกอบของการสื่อสารแล้วจะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงขาดความสนใจและปฏิเสธการรับ ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้ส่งสารได้ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture System) ผู้รับสาร เป็นบุคคลเช่นเดียวกันกับผู้ส่งสารหากอยู่ในระบบสังคม วัฒนธรรม เดียวกันย่อมมีผลต่อความรู้ ประสบการณ์ความเข้าใจ ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรม แต่หากอยู่ในระบบสังคม วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมส่งผลให้มีความประทับใจ มีขั้นตอนในการกรองหรือคัดเลือกข้อมูลข่าวสาร หรือมีการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไป เช่นเมื่อพูดถึง “เปรต” คนไทยที่นับถือพุทธศาสนาจะนึกภาพ ออก เข้าใจว่า “เปรต” นี้เกิดจากผลกรรมที่ทำไว้เมื่อยังมีชีวิตแต่ถ้าพูดคำว่า “เปรต” ให้คนที่ไม่ได้อยู่ใน ระบบสังคมวัฒนธรรมเดียวกันฟังก็ทำให้เข้าใจได้ยากหรือนึกภาพไม่ออกทั้งนั้น การสื่อสารแต่ละ ครั้งเพื่อประสพผลสำเร็จผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงผู้รับสารเป็นสำคัญเพราะผู้รับสารมีความแตกต่างกันทั้ง ด้านทักษะการสื่อสาร ความรู้ทัศนคติระบบสังคมและวัฒนธรรม ผู้ส่งสารจึงควร ศึกษาให้เข้าใจผู้รับ สารด้วยเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า การสื่อสารตามแบบจำลอง

Cutlip, Center & Broom (1994) ได้กล่าวถึง ข้อควรคัดเลือกและหลักการสำคัญบางประการของการ ดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ โดยสรุปได้เป็นหลักสำคัญของการติดต่อสื่อสาร (7C's of public relations communication) ดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

การสื่อสารเริ่มต้นด้วยบรรยากาศแห่งความเชื่อ บรรยากาศนี้ถูกสร้างขึ้นจากการ ปฏิบัติงานในส่วนของการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรับใช้ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย และสังคม ผู้รับสารต้องมีความมั่นใจในผู้ส่งสารและคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของ แหล่งที่มาของข้อมูล

2) ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม (Context)

การสื่อสารจะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงของสถานการณ์ ณ ขณะนั้น เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ จะเสริมเพิ่มคำพูดและการกระทำในชีวิตประจำวันเท่านั้น นอกจากนี้ การสื่อสารจะต้องจัดให้มีการมีส่วนร่วมของผู้รับสาร มันจะต้องยืนยันไม่ขัดแย้งข้อความ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องใช้ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางสังคมสนับสนุน

3) เนื้อหาสาระ (Content)

ข้อความที่สื่อสารจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับสารและจะต้องสอดคล้องกับ ความเชื่อและทัศนคติของผู้รับสาร เนื้อหาที่สื่อสารจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของผู้รับสาร โดยทั่วไปผู้คนจะเลือกรับข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเอง โดยเนื้อหาจะเป็นตัวกำหนด กลุ่มเป้าหมายของผู้รับสาร

4) ความชัดเจน (Clarity)

ข้อความที่ใช้สื่อสารจะต้องเข้าใจง่าย คำที่ใช้ต้องมีความหมายที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารเข้าใจเหมือนกัน ข้อความที่เข้าใจยากและซับซ้อนจะต้องมีการทำให้กระชับและจับใจความ เรียบง่ายและชัดเจน การสื่อสารที่มีการส่งต่อหลายทอดจะต้องทำให้ข้อความเข้าใจง่ายเพื่อ ป้องกันความเข้าใจคลาดเคลื่อน องค์กรต้องสื่อสารด้วยความชัดเจนไม่คลุมเครือ

5) ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ (Continuity and Consistency)

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่สิ้นสุดจึงต้องมีการสื่อสารซ้ำ ๆ เพื่อให้เกิดการ ซึมซับ การสื่อสารซ้ำ ๆ ด้วยรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ก่อให้เกิดการเรียนรู้และการโน้มน้าวใจ โดยเรื่องราวที่สื่อสารต้องมีความสอดคล้องกัน

6) ช่องทางในการสื่อสาร (Channels)

ผู้ส่งสารควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่ผู้รับสารใช้งานและยอมรับ การสร้างช่องทางการสื่อสารใหม่อาจเป็นเรื่องยากใช้เวลานาน และมีราคาแพง ช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกันส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการสื่อที่แตกต่างกัน ผู้ส่งสารต้องเลือกใช้ช่องทางสื่อสารที่สามารถเข้าถึงประผู้บริโภคนเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์บางครั้งอาจจะต้องใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายประเภทร่วมกัน

7) ชีตความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience)

การสื่อสารผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้รับสารไม่ต้องใช้ความพยายามหรือใช้ความพยายามอย่างน้อยที่สุดในการรับสารปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการรับสารของผู้รับสาร เช่น ความสามารถในการอ่านและความรู้ก่อนหน้า ดังนั้นทักษะในการใช้ภาษาจึงเป็นสิ่งสำคัญ

Webster Dictionary (1978) การสื่อสารในภาษาอังกฤษ คือ Communication มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis หมายถึง “การรวม” (Common) และการสื่อสาร หมายถึง การกระทำร่วมกันในบางสิ่งบางอย่างเพื่อการแลกเปลี่ยนหรือการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด ความรู้ของเรา กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้สึคนึกคิดที่คนข่าวสาร ความรู้สึก และอารมณ์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่านั้น การสื่อสารจึงเป็นปฏิกริยาสัมพันธ์ทางด้านสังคมที่สื่อความหมายผ่านระบบสัญลักษณ์ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่มโดยใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน การสื่อสาร มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า การสื่อความหมาย

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับสารได้รับรู้และเข้าใจสาร และในบางโอกาสมีก็เพื่อให้ผู้รับสารแสดงความคิดเห็นกลับมาสู่ผู้ส่งสารเพื่อความเข้าใจ

และการศึกษาของงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องของ เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย (2564) การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของ โสภิตา ปันทโมรา (2563) อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

งานวิจัยของ Armstrong & Taylor (2014) ได้ศึกษาเรื่องคู่มือของอาร์มสตรองเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสำคัญของการสื่อสารกับพนักงาน สิ่งที่ควรได้รับการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร ยุทธศาสตร์การสื่อสารกับพนักงาน โดยการศึกษาดังกล่าวพบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานให้กับ พนักงานได้ดีมากกว่าวิธีการอื่น ๆ โดยเฉพาะการกำหนดยุทธศาสตร์การสื่อสารกับพนักงานที่ชัดเจนและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

งานวิจัยของ Kittur, et al. (2013) ได้ศึกษาเรื่องอนาคตของการทำงานของพนักงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้และช่องทางการสื่อสารที่ลดลง เมื่อเทียบกับสถานที่ทำงานแบบดั้งเดิมในอดีต พบว่า ปัจจุบันการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของพนักงานที่กำลังมองหาองค์กรที่สอดคล้องกับความต้องการของตน

งานวิจัยของ Pérez, Cabrerizo, Alonso & Herrera-Viedma (2014) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบเอกฉันท์ใหม่สำหรับการตัดสินใจของกลุ่มคนวัยทำงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างกระบวนการตัดสินใจ อีกทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้งานอื่น ๆ

งานวิจัยของ Toth & Dewa (2014) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดเผยความผิดปกติทางจิตใจในที่ทำงานและการลาออกเพื่อสมัครงานใหม่ โดยจุดประสงค์ของการศึกษา คือ การศึกษาความกลัว ความอับอาย ที่อาจจะเป็นต้นเหตุทำให้พนักงานเลือกที่จะไม่เปิดเผยความผิดปกติทางจิตใจในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมและจะสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับองค์กร หากพนักงานไม่สามารถทนรับความกดดัน จนต้องลาออกเพื่อหางานใหม่ที่เหมาะสมกับตน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้รับการพิจารณาในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลของตนเองนั้น การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาเพื่อกระตุ้นการทำงานหรือปลอบโยนจิตใจไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน อีกทั้งยังไม่สามารถช่วยบรรเทาสภาพจิตใจของพนักงานให้ดีขึ้นได้ จนท้ายที่สุดแล้วพนักงานย่อมลาออกและต้องการสมัครงาน ในสถานที่ทำงานแห่งใหม่ โดยสิ่งที่น่าสนใจ คือ การสื่อสารภายในองค์กรนั้น ไม่มีผลกระทบต่อพนักงานในเรื่องที่จะตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในองค์กรแห่งใหม่อีกต่อไป

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการทำงานการมีส่วนร่วมของทีม

แนวคิดและทฤษฎีการทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง กลุ่มคนจำนวนน้อยที่มีทักษะเสริมซึ่งมุ่งมั่นที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์ร่วมกันเป้าหมายการปฏิบัติงานและแนวทางที่พวกเขามีความรับผิดชอบร่วมกัน (Greenberg & Baron, 2003) ซึ่งก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกในทีม (Hoegl & Gemuenden, 2001) ผลการทำงานเป็นทีมทำให้บุคคลที่ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมโดยการแบ่งปันความรู้ และทักษะซึ่งแสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมที่ ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในทีมในการสร้างสภาพแวดล้อมโดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริม และพัฒนาผลงานของทีมที่เป็นประโยชน์ สมาชิกในทีมต้องมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนการตั้งค่าการทำงานร่วมกันซึ่งจะบรรลุเป้าหมายโดยอาศัยความร่วมมือ และการพึ่งพาทางสังคม (Luca & Tarricone, 2002)

ริชาร์ด ลีค และเจฟฟ์ พอลเซอร์ (2550) อธิบายความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การมีจุดหมาย เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การร่วมมือกัน และในบางครั้งทีมยังหมายถึง ความเท่าเทียมกันของสมาชิกในทีม อีกด้วย และการทำงานเป็นทีมยังเป็นการรวมตัวกันของกลุ่มบุคคลที่แต่ละคนมีทักษะความสามารถในการทำงานที่เติมเต็มซึ่งกันและกัน และทุกคนต่างก็ยึดมั่นในเป้าหมายเดียวกัน ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้กล่าวไว้ว่า ความหมายของทีมงาน คือ การรวมสมาชิกมากกว่า 2 คน ขึ้นไป เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่ให้แก่สมาชิกภายในทีม อย่างชัดเจน และทีมนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ผลสูงกว่าบุคคลแต่ละคนโดยเฉพาะถ้างานต้องอาศัยทักษะการทำงาน การตัดสินใจ และประสบการณ์ที่หลากหลาย จึงทำให้ในปัจจุบันองค์กรหลายองค์การต่าง ๆ จึงนำระบบการทำงานเป็นทีมมาใช้มากขึ้น การดำเนินงาน ในองค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการ บริหารของบุคลากรทุกฝ่ายจัดว่าเป็นการทำงานที่ยอมรับกันในยุคปัจจุบัน เพราะคำนึงถึง ความสำคัญของผู้ร่วมงานทุกระดับ

Cohen & Uphoff (1980, p. 220) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการบริหาร คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินกิจกรรมร่วมใน การปฏิบัติการ ร่วมในผลประโยชน์ และร่วมในการประเมินผลทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้การดำเนินงานในองค์การประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดของ Cohen & Uphoff (1980, p. 220) จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมได้แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะคือ

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือการที่บุคคลเข้ามามีส่วนในการตัดสินใจทั้งการให้ข้อมูล ร่วมคิดหาแนวทาง การร่วมตัดสินใจกำหนดแนวทางในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นร่วมตัดสินใจในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน วิธีการดำเนินการ การเลือกกิจกรรมหรือแนวทางที่เห็นว่าดีที่สุดหรือเหมาะสม ที่สุดในการบริหารองค์การ และการประเมินผล
- 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ เป็นการเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมตามแผนงานพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน รวมทั้งการประสานขอความร่วมมือในการปฏิบัติการ
- 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ คือทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการแบ่งปันสิ่งที่ได้ตาม ความต้องการ ไม่ว่าจะเป็ผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ สังคม และส่วนตัว ที่เกิดจากการดำเนินงาน องค์กรการ จะต้องเป็นเสมือนตัวนา ให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ
- 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือให้ข้อมูลพื้นฐาน ควบคุม ติดตามและการ ตรวจสอบการดำเนินงานทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป ซึ่งทั้ง 4 ลักษณะที่กล่าวมานี้มีความสอดคล้องกับการบริหารงานของสถานศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบในการสำรวจระดับการมีส่วนร่วมในการบริหาร

บุญส่ง เจริญศรี (2550, หน้า 32) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการบริหาร คือ บุคคลในองค์กร มีความสำคัญเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความรักในองค์กร เกิดความอยากพัฒนา เกิดความรู้สึกในการ เป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจอยากร่วมบริหาร ดังนั้น การที่ บุคคลมีส่วนร่วมในการบริหารทุกขั้นตอนตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมให้กำลังใจ ร่วมปฏิบัติ การร่วม ประเมินผล จะเกิดการบริหารตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (อ้างใน เมตต์ เมตต์การุณจิต, 2553, หน้า 14) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม ในการบริหาร คือ เป็นการที่บุคลากรหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนทำประโยชน์ใน เรื่อง หรือกิจกรรมต่าง ๆ อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหาร

งานวิจัยของ กิตติ ชุณหศรัวิวงศ์ (2562) การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ ทีมงาน กรณีศึกษา กลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์

งานวิจัยของ กิตติทัช เขียวฉออ่อน (2560) การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงานและงานวิจัยของ ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์ (2560) การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงานการให้อำนาจในการ ตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยของ อำภา สมันพิช (2562) การมีส่วนร่วมในการบริหารกับความยึดมั่นผูกพันกับ องค์กร ของครูในสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กษิติศ พรสงเคราะห์ (2559) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณี ศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการย่านอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรปราการ

กิตติทัช เขียวฉออ่อน (2560) การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย (2564) การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรวิภา งามวุฒิวงศ์ (2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ขวัญรัตน์ เป้ารัมย์ (2560) อิทธิพลของการรับรู้และการมีส่วนร่วมที่มีต่อการยอมรับของ ประชาชนในงานบริการการแก้สังคมของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี

จันทนิภา ไตรลักษณ์ (2562) อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y

ชัยรินทร์ ไชยวัฒน์รวี (2559) การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการ
ทำงานการให้อำนาจในการ ตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

พิชชาภา นันทเศรษฐ์ (2560) การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ชุดิภาญณ์ ทองทับ (2560) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร
สถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในอำเภอเมืองชลบุรีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาเขต 1

ลฎาภา ช่างหลอม (2561) กระบวนการสื่อสารกับการปรับตัวเพื่อสื่อสารประเพณีท้องถิ่น
กรณีศึกษาประเพณีลอยกระทงในบริบทพื้นที่จังหวัดสุโขทัย

สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย และวีโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความ
ผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรผ่านผลการปฏิบัติงาน ในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า
งาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง

โสภิตา ปั่นทโมรา (2563) อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการ
ยอมรับในการะงานพนักงานบัญชี ของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย

สุริวัลย์ ใจงาม (2561) รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน
ภายในองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

สุภาพร โทบุตร (2563) ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี

สุธาริณี วงศ์ใหญ่ (2563) การพัฒนาองค์การและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ
ความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

อำภา สมันพีช (2562) การมีส่วนร่วมในการบริหารกับความยึดมั่นผูกพันกับองค์กรของครู
ในสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร

อุไร สายกระสุน (2562) พฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและ
ความจงรักภักดี ต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาศึกษาพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการศึกษาพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ข้อมูลความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างของธนาคารออมสินภาค 15
ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และสุขภาพ โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) สถานภาพสมรส ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 3) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 4) ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 5) อายุการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 7) ภาระเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 8) สุขภาพ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมประกอบด้วย ด้านเหตุปัจจัย การรับรู้ด้านการสื่อสารและด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีมสำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลด้านการรับรู้ประกอบด้วย โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลด้านการสื่อสาร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลด้านการทำงานการมีส่วนร่วมของทีม ประกอบด้วย โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) งานวิจัยนี้ จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ภาค 15 จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยวิเคราะห์ประมวลผลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.955

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

1. ข้อมูลด้านการรับรู้	10	0.830
2. ข้อมูลด้านการสื่อสาร	10	0.882
3. ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงาน	10	0.773
4. ข้อมูลความสำเร็จในการทำงาน	10	0.921
รวม	40	0.955

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ภาค 15 โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ภาค 15 ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 4\%$ ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่าง 476 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานและลูกจ้างจากจำนวน 1,700 คน ของธนาคารออมสิน ภาค 15 เก็บตัวอย่างที่จำนวน 500 คน โดยจะสุ่มกลุ่ม ตัวอย่างแบบสอบถามทั้งแบบกระดาษและแบบสอบถามแบบออนไลน์ ดังนี้

วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 500 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ภาค 15 จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัย ได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ภาค 15 มีความเข้าใจในข้อความและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ภาค 15

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมองค์กรของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และสุขภาพ

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	183	36.6
หญิง	317	63.4
รวม	500	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. สถานภาพสมรส		
โสด	360	72.0
สมรส	129	25.8
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	11	2.2
รวม	500	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานะภาพคือโสดเป็นจำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 129 คน ร้อยละ 25.8 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน ร้อยละ 2.2

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามอายุของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อายุ		
21 – 30 ปี	268	53.6
31 – 40 ปี	142	28.4
41 – 50 ปี	26	5.2
มากกว่า 51 ปี	64	12.8
รวม	500	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี เป็นจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 142 คน ร้อยละ 28.4 ช่วงอายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 64 คน ร้อยละ 12.8 และช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 26 คน ร้อยละ 5.2

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน
ธนาคารออมสินภาค 15

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	8.8
ปริญญาตรี	373	74.6
สูงกว่าปริญญาตรี	83	16.6
รวม	500	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบปริญญาตรี เป็นจำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมาจบสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 83 คน ร้อยละ 16.6 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน ร้อยละ 8.8

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามอายุการทำงานของพนักงาน
ธนาคารออมสินภาค 15

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	33	6.6
1 – 2 ปี	104	20.8
3 – 4 ปี	108	21.6
มากกว่า 4 ปี	255	51.0
รวม	500	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 4 ปี เป็นจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมามีอายุงานอยู่ที่ 3-4 ปี จำนวน 108 คน ร้อยละ 21.6 อายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 104 คน ร้อยละ 20.8 และมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 33 คน ร้อยละ 6.6

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	57	11.4
15,001 – 25,000 บาท	257	51.4
25,001 – 35,000 บาท	93	18.6
มากกว่า 35,000 บาท	93	18.6
รวม	500	100.0

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-25,000 บาท เป็นจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท จำนวน 93 คน ร้อยละ 18.6 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 93 คน ร้อยละ 18.6 และลำดับต่อมามีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 57 คน ร้อยละ 11.4

ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกตามภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	96	19.2
10,001 – 19,999 บาท	273	54.6
20,000 – 30,000 บาท	96	19.2
มากกว่า 30,000 บาท	35	7.0
รวม	500	100.0

จากตาราง 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-19,999 บาท เป็นจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมา มีภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 96 คน ร้อยละ 19.2 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับผู้ที่ มีภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 20,00-30,000 บาท จำนวน 96 คน ร้อยละ 19.2 และลำดับต่อมาภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 35 คน ร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวนและค่าร้อยละส่วนบุคคลโดยจำแนกสุขภาพของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 15

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. สุขภาพปกติ	477	95.4
มีโรคประจำตัว	23	4.6
รวม	500	100.0

จากตาราง 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสุขภาพปกติ เป็นจำนวน 477 คน ร้อยละ 95.4 และมีโรคประจำตัว จำนวน 23 คน ร้อยละ 4.6

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมด้านการรับรู้

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วม ในด้านการรับรู้ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ปรากฏผลดังตาราง 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้

ปัจจัยด้านการรับรู้	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. แหล่งข้อมูลสื่อบุคคล	4.22	0.561	มากที่สุด
2. การรับรู้คุณค่าที่องค์กรมอบให้พนักงานและลูกจ้าง	4.23	0.580	มากที่สุด
3. การรับรู้คุณค่าเชิงสังคม	4.23	0.499	มากที่สุด
รวม	4.23	0.547	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ส่งผลต่อความสำเร็จการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D.= 0.547) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่าที่องค์กรมอบให้พนักงานและลูกค้า การรับรู้คุณค่าเชิงสังคมมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดเท่าๆกัน รองลงมาคือปัจจัยด้านแหล่งข้อมูลส่วนบุคคลตามลำดับ

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในด้านการสื่อสาร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วม ในด้านการสื่อสารของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ปรากฏผลดังตาราง 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสาร

ปัจจัยด้านการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ทักษะการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.27	0.529	มากที่สุด
2. การสื่อสารภายในองค์กร	4.41	0.437	มากที่สุด
3. ช่องทางการสื่อสาร	4.27	0.574	มากที่สุด
รวม	4.32	0.513	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= 0.513) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D.= 0.437) รองลงมาคือปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.27$, S.D.= 0.574) และทักษะการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารตามลำดับ

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วม ในด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ปรากฏผลดังตาราง 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.33	0.539	มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	4.30	0.548	มากที่สุด
3. ความรับผิดชอบต่องาน	4.48	0.556	มากที่สุด
รวม	4.37	0.548	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.548) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่องานมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.556) รองลงมาคือปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.539) และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามลำดับ

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน จะทำการวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของธนาคารออมสินภาค 15 ปรากฏผลดังตาราง 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านการรับรู้	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. แหล่งข้อมูลส่วนบุคคล	0.155	8.617	0.000*
2. การรับรู้คุณค่าที่องค์กรมอบให้พนักงานและลูกจ้าง	0.274	13.537	0.000*
3. การรับรู้คุณค่าเชิงสังคม	0.377	16.490	0.000*

$R^2 = 0.845$, F-Value = 898.903, n = 500, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ใน มีอิทธิพลร้อยละ 15.5 โดยการรับรู้คุณค่าที่องค์กรมอบให้พนักงานมีอิทธิพลร้อยละ 27.4 และการรับรู้คุณค่าเชิงสังคมมีอิทธิพลร้อยละ 37.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมด้วยปัจจัยด้านการสื่อสารของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ปรากฏผลดังตาราง 4.13

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านการสื่อสาร	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ทักษะการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	0.287	13.658	0.000*
2. การสื่อสารภายในองค์กร	0.402	17.328	0.000*
3. ช่องทางการสื่อสาร	0.214	12.695	0.000*

$R^2 = 0.842$, F-Value = 878.383, n = 500, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 28.7 โดยการสื่อสารภายในองค์กรมีอิทธิพลร้อยละ 40.2 และด้านช่องทางการสื่อสารมีอิทธิพลร้อยละ 21.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมด้วยปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ปรากฏผลดังตาราง 4.14

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 15 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.286	11.872	0.000*
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	0.345	14.858	0.000*
3. ความรับผิดชอบต่องาน	0.156	8.651	0.000*

$R^2 = 0.818$, $F\text{-Value} = 741.429$, $n = 500$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใน มีอิทธิพลร้อยละ 28.6 โดยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีอิทธิพลร้อยละ 34.5 และด้านความรับผิดชอบต่องานมีอิทธิพลร้อยละ 15.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาศึกษาพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินภาค 15 ประกอบด้วยเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และสุขภาพ พบว่า พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินภาค 15 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 สถานภาพโสดจำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 อายุของพนักงานธนาคารออมสินส่วนใหญ่อยู่ที่ 21-30 ปี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 ระดับการศึกษาจบปริญญาตรีจำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 4 ปีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวเฉลี่ยเดือนละ 10,001 – 19,999 บาท จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 และมีสุขภาพปกติไม่มีโรคประจำตัวจำนวน 477 คน คิดเป็นร้อยละ 95.4

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ ปัจจัยด้านการสื่อสาร และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ ประกอบด้วยแหล่งข้อมูลสื่อบุคคล การรับรู้คุณค่าที่องค์กรมอบให้พนักงานและลูกจ้าง และการรับรู้คุณค่าเชิงสังคม ซึ่งมีระดับความเห็นมากเป็นลำดับที่ 1 คือ การรับรู้คุณค่าที่องค์กรมอบให้พนักงานและลูกจ้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 กับการรับรู้คุณค่าเชิงสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาตามลำดับคือแหล่งข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย 4.22 และผลรวมจากปัจจัยด้านการรับรู้ มีระดับความเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ ปัจจัยด้านการสื่อสาร และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสาร ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กร และช่องทางการสื่อสาร ซึ่งมีระดับความเห็นมากเป็นลำดับที่ 1 คือ การสื่อสารภายในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาตามลำดับคือ ทักษะการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 กับช่องทางการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และผลรวมจากปัจจัยด้านการสื่อสาร มีระดับความเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ ปัจจัยด้านการสื่อสาร และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งมีระดับความเห็นมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ความรับผิดชอบต่องาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาตามลำดับคือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ และผลรวมจากปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีม มีระดับความเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 ผลการวิจัยพบว่าด้านการรับรู้ มีอิทธิพลร้อยละ 84.5 โดยด้านแหล่งข้อมูลส่วนบุคคล มีอิทธิพลร้อยละ 15.5 การรับรู้คุณค่าที่องค์กรมอบให้พนักงานมีอิทธิพลร้อยละ 27.4 และการรับรู้คุณค่าเชิงสังคมมีอิทธิพลร้อยละ 37.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้คือกระบวนการสำคัญในการรับและส่งผ่านข้อมูลเพื่อแปลความเนื้อหาที่ได้รับจากประสบการณ์และความรู้ โดยเฉพาะด้านการทำงานจึงทำให้ปัจจัยด้านการรับรู้มีอิทธิพลเป็นอย่างมากกับพฤติกรรมของพนักงานส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรมี ความสอดคล้องกับแนวคิด Kumar, et al. (2013) ได้กล่าวถึง การรับรู้เกิดจากการได้รับการตอบสนอง เนื่องมาจากการสัมผัสและมีการประมวลผลว่าสิ่งที่ได้จากการสัมผัสนั้นมาตีความว่าเป็นอย่างไร ผลที่ออกมา ก็จะส่งต่อกับความ

ต้องการมี และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กศมณี รอดสาย (2561) การรับรู้คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการเรียนการสอน ความพึงพอใจต่อ สถาบันที่กำลังศึกษาที่ส่งผลต่อความ เต็มใจที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน: กรณีศึกษาระดับปริญญาตรีในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การทำให้เกิดความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบัน การศึกษาที่กำลังศึกษา แก่บุคคลอื่นเกิดจากปัจจัยความพึงพอใจต่อสถาบันโดยตรง ส่วนปัจจัยการ รับรู้คุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณค่าจากการเรียนการสอนจะส่งผลทางอ้อมผ่านปัจจัยความ พึงพอใจต่อสถาบัน โดยที่ปัจจัยการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการเรียนการสอนมีอิทธิพลต่อความพึง พพอใจต่อสถาบันสูงกว่า ดังนั้น หากมุ่งเน้นถึงปัจจัยความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษา ที่กำลังศึกษาแก่บุคคลอื่น ควรเน้นปัจจัยการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการเรียนการสอนเป็นหลักก่อน เพื่อให้เกิดความความพึงพอใจต่อสถาบันมากยิ่งขึ้น และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัย ขวัญรัตน์ เป่ารัมย์ (2560) อิทธิพลของการรับรู้และการมีส่วนร่วมที่มีต่อการยอมรับของประชาชนในงานบริการการแก่ สังคมของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของประชาชน ต่อการให้บริการวิชาการแก่สังคมของ สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมและราย ด้าน ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก รายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้อยู่ ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการเลือกจดจำการเลือกให้ความสนใจ ด้านการเลือก เปิดรับข้อมูล และด้านการเลือกรับรู้และตีความหมาย ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ของประชาชน มีกระบวนการรับรู้ที่ชัดเจน และยังคงมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ ลีมิตรสกุลไทย และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรผ่าน ผลการปฏิบัติงานในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกใน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานพบว่า ค่าทางสถิติเป็นไปตามตาม สมมติฐานที่ 3 แสดงว่าคุณลักษณะงานมีผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเมื่อการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรเพิ่มขึ้นเป็นเพราะบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรองค์กรได้มีการบริหารจัดการ งานในด้านคุณลักษณะงานซึ่งประกอบด้วยความหลากหลาย และยังคงมีความสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชิดชนก ทองไทย (2565) การรับรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน ประชาคมอาเซียน ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า การรับรู้ข้อมูล พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ด้านแหล่งข้อมูลจากสื่อมวลชน มหาวิทยาลัย ควรให้การสนับสนุน ข้อมูลพื้นฐานประชาคมอาเซียนจากอินเทอร์เน็ต โดยการสร้าง Webpage ประชาคมอาเซียนของ มหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นแหล่งความรู้ที่นักศึกษาปริญญาโท สามารถเข้ามารับ และแลกเปลี่ยนข้อมูล อาเซียน ด้านแหล่งข้อมูลสื่อบุคคล มหาวิทยาลัยควรให้การ สนับสนุนข้อมูลพื้นฐานประชาคม อาเซียนจากการเรียน การสอนจากมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถสร้างความเข้าใจ และ

ทัศนคติในประชาคมอาเซียนได้เป็นอย่างดีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเมื่อนักศึกษาปริญญาโทเกิดการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ประชาคมอาเซียนจากหลาย ๆ ด้าน ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมายของอาเซียน และเป้าหมายของประเทศไทยในการแข่งขันกับประเทศอาเซียน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ ข้อมูลพื้นฐานประชาคมอาเซียนประกอบด้วยแหล่งข้อมูลส่วนบุคคล และแหล่งข้อมูลสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 ผลการวิจัยพบว่าด้านการสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 84.2 โดยด้านทักษะการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 28.7 การสื่อสารภายในองค์กรมีอิทธิพลร้อยละ 40.2 และด้านช่องทางการสื่อสารมีอิทธิพลร้อยละ 21.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีอิทธิพลอย่างมากที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้เป็นการสื่อข้อความระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างฝ่ายจัดการกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อาจทำได้ 2 ทาง คือ การพูดและการเขียน ด้านการพูดอาจทำได้โดยวิธีการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ การประชุมแบบเป็นทางการ การส่งเสียงตามสาย และการฝึกอบรม เป็นต้น ส่วนการเขียนทำได้โดยการทำโปสเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย (2564) การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา ปันทโมรา (2563) อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชี ของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย และงานวิจัยของ Kittur, et al. (2013) ได้ศึกษาเรื่องอนาคตของการทำงานของพนักงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้และช่องทางการสื่อสารที่ลดลง เมื่อเทียบกับสถานที่ทำงานแบบดั้งเดิมในอดีต พบว่า ปัจจุบันการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของพนักงานที่กำลังมองหาองค์กรที่สอดคล้องกับความต้องการของตนยังพบอยู่ในงานวิจัยของ Toth & Dewa (2014) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจของพนักงานเกี่ยวกับ การเปิดเผยความผิดปกติทางจิตใจในที่ทำงานและการลาออกเพื่อสมัครงานใหม่ โดยจุดประสงค์ของการศึกษา คือ การศึกษาความกลัว ความอับยศ ที่อาจจะเป็นต้นเหตุทำให้พนักงานเลือกที่จะไม่เปิดเผยความผิดปกติทางจิตใจในที่ทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของพนักงานในภาพรวม และจะสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับองค์กร หากพนักงานไม่สามารถทนรับความกดดัน จนต้องลาออกเพื่อหางานใหม่ที่เหมาะสมกับตน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้รับการพิจารณาในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลของตนเองนั้น การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาเพื่อกระตุ้น การทำงานหรือปลอบโยน

จิตใจไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน อีกทั้งยังไม่สามารถช่วยบรรเทา สภาพจิตใจของพนักงาน ให้ดีขึ้นได้ จนท้ายที่สุดแล้วพนักงานย่อมลาออกและต้องการสมัครงาน ในสถานที่ทำงานแห่งใหม่ โดย สิ่งที่น่าสนใจ คือ การสื่อสารภายในองค์กรนั้น ไม่มีผลกระทบต่อพนักงาน ในเรื่องที่จะตัดสินใจเลือก เข้าทำงานในองค์กรแห่งใหม่อีกต่อไปและงานวิจัยของ Pérez, et al. (2014) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบ เอกฉันทิใหม่สำหรับการตัดสินใจของกลุ่มคนวัยทำงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้าง กระบวนการตัดสินใจ อีกทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้งานอื่น ๆ

สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีมของพนักงาน และลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารออมสินภาค 15 ผลการวิจัยพบว่าด้านการมีส่วนร่วม ของการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลร้อยละ 81.8 โดยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีอิทธิพลร้อยละ 28.6 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีอิทธิพลร้อยละ 34.5 และด้านความรับผิดชอบต่องานมี อิทธิพลร้อยละ 15.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยการมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน เพื่อเป็นการเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมตามแผนงานพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน รวมทั้งการ ประสานขอความร่วมมือในการปฏิบัติการส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ทำให้เกิดความรักใน องค์กร เกิดความรู้สึกรักในการเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพบว่ามีผลสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กิตติ ชุณหครวีวงศ์ (2562) การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน กรณีศึกษา กลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นสภาพ การทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพกลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของ เป้าหมายผล การวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านความเป็น อันหนึ่งอัน เดียวกันของเป้าหมายอยู่ในระดับ มากกว่าค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ารายข้อที่ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ได้แก่สมาชิกทีมงานในกลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ได้รับข้อมูล ข่าวสารจากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ สมาชิกทีมงานในกลุ่ม โรงพยาบาลจุฬารัตน์มี ความเข้าใจอย่างแจ่มชัดในเป้าหมายของการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) สมาชิก ทีมงานในกลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ มีความเข้าใจทิศทางการทำงานตรงกันเป็นอย่างดีชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) เป้าหมายที่กำหนดในการ และงานวิจัยของ กิตติทัช เขียวฉะอ้อน (2560) การทำงานเป็นทีม สู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน มีการสรุปไว้ว่า เมื่อเป้าหมายสูงสุดของการประกอบธุรกิจ คือ การประสบผลสำเร็จในการประกอบการซึ่งจะได้มาในรูปแบบของผลกำไร จึงทำให้แต่ละองค์กรต้องสรร หากกลยุทธ์ทุกวิถีทางเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์กรคู่แข่งและต้องประสบความสำเร็จตามที่ได้วาง แผนไว้ โดยต้องมีวางแผนการทำงาน และมีการเตรียมพร้อมในทุก ๆ ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Work) ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเช่นกัน เพราะสามารถเป็นตัวทำนาย ประสิทธิภาพหรือ ความสำเร็จของงานนั้น ๆ ได้ โดยที่อาศัยความร่วมมือร่วมพลังในการทำงานเริ่มตั้งแต่ผู้บริหารหัวหน้า งานต่าง ๆ ไล่เรียงจนมาถึงพนักงานในทุก ๆ ระดับ นอกเหนือจากนี้ในองค์กรจะต้องพิจารณาปัจจัย

ประกอบอื่น ๆ ที่จะสนับสนุนให้การทำงานเป็นทีมดำเนินไปได้ด้วยดีจนก่อให้เกิดผลของงานที่ถือว่ามีประสิทธิภาพ เช่น เรื่องของแรงจูงใจในการทำงานและการสื่อสารกันภายในองค์กรและสื่อสารกันระหว่างบุคคลมีแนวทางการศึกษาที่คล้ายคลึงกับกับงานวิจัยของ ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์ (2560) การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงานการให้อำนาจในการ ตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ทำงานของ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับอีสาระในการ ทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.916) รองลงมา ได้แก่ การให้อำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.839) การฝึกอบรมพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.802) การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.801) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยค่าที่สุด คือ ความไว้วางใจในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.704) ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (Sig. = 0.007) ความไว้วางใจในองค์กร (Sig. = 0.018) การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Sig. = 0.000) และการฝึกอบรมพนักงาน (Sig. = 0.031) โดยที่การให้อำนาจในการตัดสินใจ ($\beta = 0.304$) ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานเอกชนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ($\beta = 0.178$) ความไว้วางใจในองค์กร ($\beta = 0.159$) และการฝึกอบรมพนักงาน ($\beta = 0.144$) ตามลำดับส่วนอีสาระในการทำงาน (Sig. = 0.180) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำภา สมันพีช (2562) การมีส่วนร่วมในการบริหารกับความยืดหยุ่นผูกพันกับองค์กร ของครูในสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารของครูในสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 63$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ($\bar{X} = 3.68$) และรองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.62$) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X} = 3.62$) และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ และวิจัย Dhurup, Surujlal & Kabongo (2016) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม พบว่า การทำงานเป็นทีม กฎเกณฑ์และความมุ่งมั่นมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ความผูกพันต่อเนื้อสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1.1 จากผลวิจัยปัจจัยด้านการรับรู้และการสื่อสารมีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นอย่างมาก องค์กรควรกำหนดนโยบายและแผนในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และสร้างความเข้าใจร่วมกันให้ถูกต้อง

5.2.1.2 ควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีความเข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน วางแผนปรับปรุงพัฒนานโยบายให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

5.2.1.3 จัดโครงสร้างขององค์กรให้ชัดเจน สร้างความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่สถานะและการควบคุมบังคับบัญชาให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.2.1.4 กำหนดนโยบายบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมตัดสินใจแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.2.2.1 ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร และระบบข้อมูลให้ทันสมัยเป็นมืออาชีพ เช่น ควรจัดการประชุมสัมมนาในหน่วยงานเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและระดมความคิดเห็น พัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่มาใช้แก้ไขปัญหา และพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.2.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของพนักงานเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์แก่พนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานและคอยให้คำแนะนำ และสร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร

5.2.2.3 ควรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม สร้างสัมพันธภาพและการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคลากรที่อายุแตกต่างกัน เพื่อส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ความสามารถก่อให้เกิดการเรียนรู้และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.2.3.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษาที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร ในการศึกษาควรศึกษาปัจจัยที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทขององค์กร และสถานะเศรษฐกิจในช่วงนั้น เช่น ด้านลักษณะของการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งสามารถนำผลที่ได้วางแผนและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.3.2 การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ในการศึกษาวิจัยต่อไปควรใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลลักษณะอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ และมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กษิติศ พรสงเคราะห์. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการย่านอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กิตติทัช เขียวฉ้วน. (2560). การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. วารสาร วิทยาลัยดุสิตธานี, 11(1), 355-370.
- เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย. (2564). การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 18(2), 14-26.
- กรวิภา งามวุฒิมังค์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญรัตน์ เป้ารัมย์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้และการมีส่วนร่วมที่มีต่อการยอมรับของประชาชน ในงานบริการการแก๊สของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จันทนิภา ไตรลักษณ์. (2562). อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์รวี. (2559). การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงานการให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชุตติกาญจน์ ทองทับ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในอำเภอเมืองชลบุรีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเขต 1. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชชาภา นันทเศรษฐ์. (2560). การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ริชาร์ด ลี และเจฟฟ์ พอลเซอร์. (2550). *การบริหารจัดการทีมงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ลฎาภา ช่างหลอม. (2561). *กระบวนการสื่อสารกับการปรับตัวเพื่อสื่อสารประเพณีท้องถิ่น: กรณีศึกษาประเพณีลอยกระทงในบริษัทพื้นที่จังหวัดสุโขทัย*. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุธาริณี วงศ์ใหญ่. (2563). *การพัฒนาองค์การและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). *คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรผ่านผลการปฏิบัติงาน ในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง*. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 11(2), 2920-2935.
- สุภาพร โทบุตร. (2563). *ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี*. สืบค้นจาก http://www.advanced-mba.ru.ac.th/advanced-mba-2559/homeweb/7096-IS/Publish/2_2562/prachinburi1/no-6124100218-PCB1.pdf.
- สุริวัลย์ ใจงาม. (2561). *รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ*. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 5 ประจำปี พ.ศ. 2561 “วิจัยและพัฒนาสู่การขับเคลื่อนสังคมอย่างยั่งยืน”*. นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.
- สุวีร์ ศิวะแพทย์. (2549). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- โสภิตา ปณทโมรธา. (2563). *อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในภาระงานพนักงานบัญชี ของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุไร สายกระสุน. (2562). *พฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความจงรักภักดี ต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก <http://www.advanced-mba.ru.ac.th/advanced-mba-2559/homeweb/7096-IS/Publish/huamark/huamark26/G1/no-6014184018-AD26.pdf>.

- อำภา สมั่นพีช. (2562). *การมีส่วนร่วมในการบริหารกับความยืดหยุ่นผูกพันกับองค์กร* ของครู
ในสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยสยาม.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication*. New York: Holt, Rinehart and
Winston.
- Cohen, J., & Uphoff, N. (1980). *Participations place in rural development: Seeking
clarity through specificity*. New York: World Developments.
- Cutlip, M. S., Center, H. A., & Broom, M. G. (1994). *Effective public relations* (7th ed.).
Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Garrison, K. C., & Magoon, R. E. (1972). *Educational psychology*. Columbus, Ohio:
Charles E. Meril.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in organizations: Understanding and
managing the human side of work* (18th ed.). Upper Saddle River, NJ:
Prentice-Hall.
- Hoegl, M., & Gemuenden, H. G. (2001). Teamwork quality and the success of
innovative projects: A theoretical concept and empirical evidence.
Organization Science, 12, 435-449.
- Kittur, A., Nickerson, J. V., Bernstein, M., Gerber, E., Shaw, A., & Zimmerman, J.,
et al. (2013). The future of crowd work. In *Proceedings of the 2013
conference on computer supported cooperative work* (pp. 1301-1318). USA:
University of Texas at Austin.
- Kumar, R. S., Dash, S., & Purwar, P. C. (2013). The nature and antecedents of brand
equity and its dimensions. *Marketing Intelligence & Planning*, 31(2), 141-159.
- Luca, J., & Tarricone, P. (2002). Successful teamwork: A case study. *The Higher
Education Research and Development Society of Australia Journal*, 25, 640-
646.
- Pérez, I. J., Cabrerizo, F. J., Alonso, S., & Herrera-Viedma, E. (2014). A new consensus
model for group decision making problems with non-homogeneous experts.
IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics: Systems, 44(4), 494-498.
- Wangner, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2005). *Organization behavior: Securing
competitive advantage*. Ohio: Thomson/South-Western.

Webster Dictionary. (1978). *Webster's dictionary for school and office*. The United State of America: The English Language Institute of America.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.





แบบสอบถามงานวิจัย

แบบสอบถามการวิจัยฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อไปประกอบ การศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารในส่วนของปัจจัยด้านการ รับรู้ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถาม ด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาพฤติกรรมองค์กรของพนักงานและลูกจ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของ ธนาคารออมสินภาค 15 แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรมการมีส่วนร่วม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการสื่อสาร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านการทำงานการมีส่วนร่วมของทีม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ สำหรับการศึกษานี้

แบบสอบถาม

เรื่องศึกษาพฤติกรรมองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
ของธนาคารออมสินภาค 15

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ

ชาย หญิง

2) สถานภาพสมรส

โสด สมรส

หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3) อายุ

21 - 30 ปี 31 - 40 ปี

41- 50 ปี ≥ 51

4) การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5) อายุงาน

ต่ำกว่า 1 ปี 1-2 ปี

3-4 ปี มากกว่า 4 ปี

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001- 25,000 บาท

25,001 - 35,000 บาท มากกว่า 35,000

7) ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-19,999 บาท

20,000-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท

8) สุขภาพ

ปกติ มีโรคประจำตัว โปรดระบุ

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการรับรู้

คำชี้แจง: โปรดทาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ด้านการรับรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
แหล่งข้อมูลส่วนบุคคล					
1) การจัดอบรม/สัมมนา เพื่อเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจ					
2) การศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของท่าน					
ด้านการรับรู้คุณค่าที่องค์กรส่งมอบให้พนักงานและลูกจ้าง					
3) องค์กรของท่านทำให้ท่านรู้สึกในความสำเร็จต่อหน้าที่การงาน ของท่านในปัจจุบันและอนาคต					
4) องค์กรเห็นคุณค่าและประโยชน์จากความสามารถเชิงสร้างสรรค์ของท่าน					
5) องค์กรของท่านเป็นผู้นำเชิงความคิดในการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ในการปฏิบัติงานและมีวิสัยทัศน์ก้าวไกล					
6) ท่านรู้สึกทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมองค์กรที่ดี					

ด้านการรับรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการรับรู้คุณค่าเชิงสังคม (Social Value)					
7) ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันรู้สึกสบายใจในการทำงาน					
8) สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทางดี					
9) ท่านมีความสุขกับสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร					

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการสื่อสาร

คำชี้แจง: โปรดทาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ด้านการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร					
1) ผู้รับสารสามารถรับรู้ ดีความและทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องและผู้ส่งสารมาได้อย่างชัดเจนครบถ้วนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง					
2) ผู้รับสารต้องมีความคิดทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร					
3) ผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมาโดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน					
การสื่อสารภายในองค์กร					
4) ท่านสามารถทำให้ทีมงานหรือองค์กรที่ผู้รับสารยอมรับและมีความเชื่อถือในตัวท่าน					
5) สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา					
6) ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้นตรงตามความต้องการ และมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ด้านการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ช่องทางการสื่อสาร					
7) ท่านมีการถาม-ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ แบบกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน					
8) ท่านได้รับความสะดวกเร็วในการเข้าถึง เว็บไซต์และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน ในการค้นหาข้อมูล					

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีม

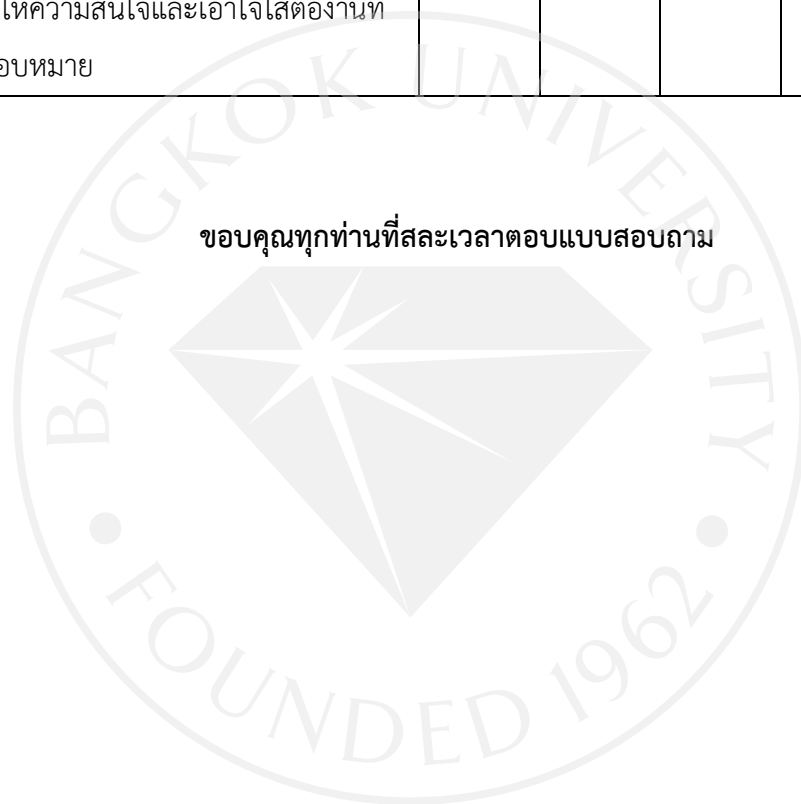
คำชี้แจง: โปรดทาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
1) ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาของงานในองค์กรเพื่อให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน					
2) ท่านได้มีส่วนร่วมในการทำประชาติเพื่อแก้ไขปัญหาและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการทำปฏิบัติงาน					
3) ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น					
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน					
4) ท่านมีส่วนร่วมสนับสนุนช่วยเหลือการดำเนินงานของธนาคารออมสินให้บรรลุเป้าหมาย					
5) ท่านมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา					

ด้านการมีส่วนร่วมของการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความรับผิดชอบต่องาน					
6) ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ					
7) ท่านให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย					

ขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้เขียน**ชื่อ-นามสกุล**

ปรางคี่ใจ ช่วยบุญนาค

อีเมล

Prangjai.chua@bumail.net

ประวัติการศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์
และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา