

องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน
ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2558

องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน
ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน
ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2558

กุลธรา ฤกษ์จิตร. (2558). องค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของ
พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล
การทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยศึกษาแนวคิดองค์การแห่งการ
เรียนรู้ 5 ประการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของของสถาบันการเงินแห่ง
หนึ่งในเขตห้วยขวาง คือ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้
เป็นทีม และการคิดอย่างมีระบบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
ในเขตห้วยขวาง รวม 264 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดย
ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่า
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง
31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และอายุการทำงาน
1 - 6 ปี
2. พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการ
ทำงานด้านการบรรลุเป้าหมาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
3. พนักงานระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ด้านความสามารถในการ
ปรับตัว ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความสนใจในชีวิต
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
4. พนักงานอายุการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ด้านความสามารถในการ
ปรับตัว และด้านการบรรลุเป้าหมาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
5. องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านความรอบรู้แห่งตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทาง
เดียวกัน

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน
ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

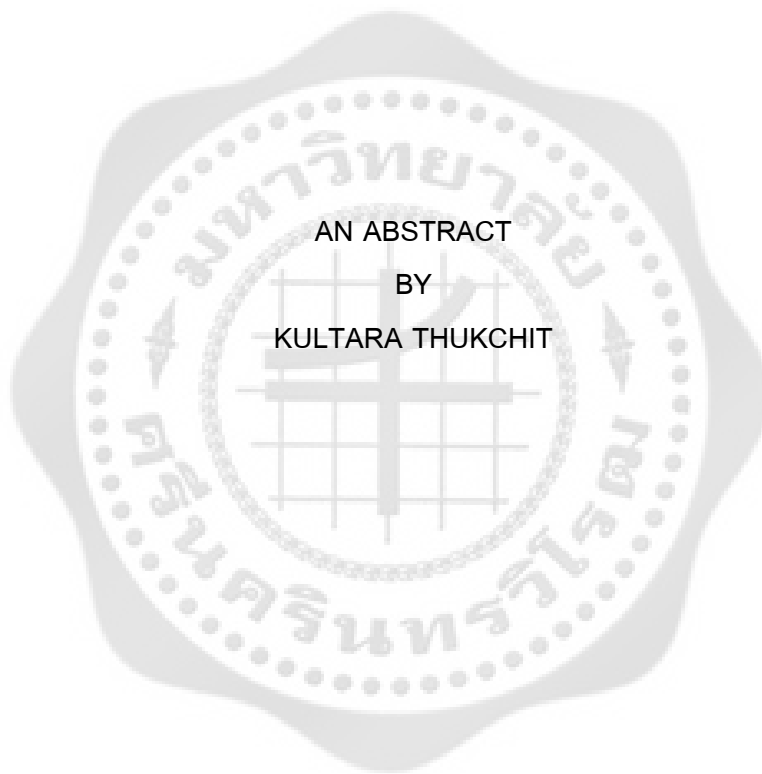
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านคิดอย่างมีระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



LEARNING ORGANIZATION RELATING TO EMPLOYEES' EFFECTIVENESS ON
WORKING IN A FINANCIAL INSTITUTION IN HUAY KWANG AREA



AN ABSTRACT
BY
KULTARA THUKCHIT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

August 2015

Kultara Thukchit. (2015). *Learning Organization Related to Employees' Work Effectiveness in a Financial Institution at Huykwang District*. Master's project. M.B.A.

Management). Bangkok: The Graduate School of Srinakarinwirot University Project advisor: Assoc. Prof. Supada Sirikudta.

The research aimed to study learning organization related to employees' work effectiveness of a financial institution at Huykwang District. Supporting factors of learning organization at a financial institution at Huykwang District were based on five thoughts as follows: personal mastery, mental model, building shared vision, team learning, and system thinking. Sample size of this research was 264 employees of a financial institution at Huykwang District. Samples were randomized by implementing stratified sampling and convenience sampling. Questionnaire was the tool for data collecting. The statistics for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. Different analysis was done by using the t-test, one way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient.

Research results were as follows:

1. Most of employees of a financial institution at Huykwang District were female aged between 31 and 40 years old, held bachelor's degree, worked as operation officers, and had duration of work between 1 and 6 years.

2. A financial institution at Huykwang District's employees with different age had different work effectiveness in category of targeting achievement with statistical significance of 0.05 level.

3. Employees with different education level had different work effectiveness in category of self adjusting, targeting achievement, work satisfaction, and life interest with statistical significance of 0.05 level.

4. Employees with different duration of work had different work effectiveness in category of self adjusting and targeting achievement with statistical significance of 0.05 level.

5. Learning organization in category of personal mastery had positively related to work effectiveness of employees in a financial institution at Huykwang District that conformed to the hypotheses at the moderate level with statistical significance of 0.05 level. Learning organization in category of mental model had positively related to work effectiveness of employees in a financial institution at Huykwang District that conformed to the hypotheses at the moderate level with statistical significance of 0.05 level.

Learning organization in category of building share vision had positively related to work effectiveness of employees in a financial institution at Huykwang District that conformed to the hypotheses at the slightly high level with statistical significance of 0.05 level.

Learning organization in category of team learning had positively related to work effectiveness of employees in a financial institution at Huykwang District that conformed to the hypotheses at the slightly high level with statistical significance of 0.05 level.

Learning organization in category of system thinking had positively related to work effectiveness of employees in a financial institution at Huykwang District that conformed to the hypotheses at the slightly high level with statistical significance of 0.05 level.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ โดนเฉพาะรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ทุ่มเทใส่ใจต่อลูกศิษย์ และงานด้านวิชาการอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย โดยให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์ ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมืออีกทั้งให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ ด้วยความเมตตาเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้คำแนะนำและประสบการณ์ที่ดี ไม่เพียงเฉพาะด้านวิชาการ หากรวมถึงด้านคุณธรรมและจริยธรรมที่นำมาปฏิบัติในการทำงานและในชีวิตประจำวัน และขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรทุกท่าน ที่คอยประสานงาน อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้ข้อมูลพนักงานเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว และเพื่อนๆ ทุกคนโดยเฉพาะ พี่ศุภลักษณ์ บุญนิตย์ และอนุรี สุนทรเดชะ ที่คอยเป็นแรงผลักดัน และมอบกำลังใจที่ดีเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิต MBA สาขาการจัดการ ภาคพิเศษ รุ่นที่ 15 ที่ได้ร่วมทุกข์และสุขกันมาตลอดจนมีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่านคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

กุลธรา ฤกษ์จิตร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	87

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

- 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
 สังเขปการวิจัย
 สรุปผลการวิจัย.....
 อภิปรายผลการวิจัย.....
 ข้อเสนอแนะที่รับจากการวิจัย.....
 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....

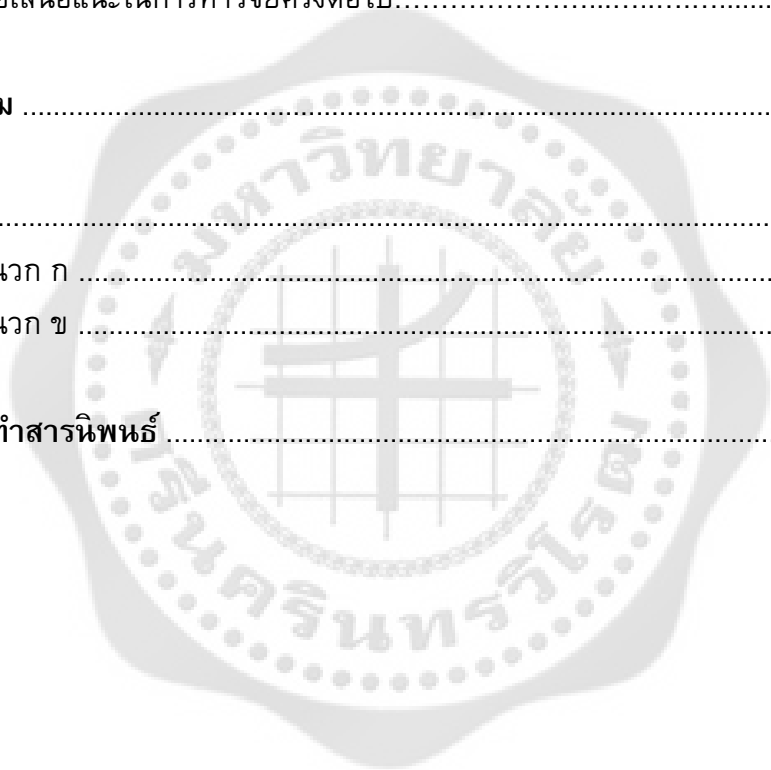
บรรณานุกรม

ภาคผนวก

 ภาคผนวก ก

 ภาคผนวก ข

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน.....	50
2 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน	52
3 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง.....	54
4 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยจำแนกตามเพศ.....	60
6 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามเพศ.....	61
7 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามเพศ.....	61
8 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ.....	62
9 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามเพศ.....	62
10 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง จำแนกตามอายุ.....	63
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามอายุ.....	64
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามอายุ.....	65
13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย.....	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ.....	66
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามอายุ.....	67
16 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	68
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	69
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว.....	69
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	70
20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย.....	71
21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	72
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน.....	72
23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต.....	74
25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบัน การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	75
26 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	76
27 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	76
28 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.	77
29 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	77
30 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง จำแนกตามอายุการทำงาน.....	79
31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบัน การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตาม อายุการทำงาน.....	80
32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการทำงานแตกต่างกันกับ ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางด้าน ความสามารถในการปรับตัว.....	80
33 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบัน การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามอายุการ ทำงาน.....	81
34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการทำงานแตกต่างกันกับ ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางด้าน การบรรลุเป้าหมาย.....	82

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุการทำงาน.....	83
36 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามอายุการทำงาน.....	84
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์องค์การแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง.....	85
38 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน.....	87



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
---	---------------------------	---





บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว ซึ่งองค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากันกับโลกที่กำลังพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรที่ต้องมีการพัฒนาปรับตัวอยู่เสมอ การที่องค์กรจะขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ โดยมีการฝึกอบรมบุคลากรตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน จนถึงฝึกอบรมพนักงานในระดับต่างๆ ให้มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำอยู่เสมอ มีการพัฒนาทางด้าน IQ EQ และ MQ รวมถึงบุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยการใช้เครื่องมือแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตามทฤษฎีของ Peter M. Senge (1990) เพื่อองค์กรสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงไปและจัดสรรกระบวนการที่จะพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องเป็นองค์กรที่สมาชิกทุกคนได้รับการพัฒนาให้มีวิสัยทัศน์สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อที่จะเกิดพลังและแนวคิดไปในทิศทางเดียวกันและนำพาองค์กรไปสู่จุดหมายได้ในที่สุด

แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นั้นเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา Peter Senge (1990) เป็นแนวคิดในการจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันเป็นหัวใจหลักขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การเกิดขึ้นของประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ของงานอย่างต่อเนื่องนั้น จะเป็นผลลัพธ์สำคัญที่ได้มาจากองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารงานยุคใหม่ ช่วยให้องค์กรมีความเป็นเลิศ มีความเก่ง และสมบูรณ์แข็งแกร่ง รวมทั้งพร้อมที่จะฝ่าวิกฤติ สามารถเผชิญภาวะการแข่งขันทุกรูปแบบ และมีความได้เปรียบที่ยั่งยืนตลอดไป (จำเรียง วัยวัฒน์. 2540: 13) องค์กรไม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง องค์กรแห่งการเรียนรู้เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลในองค์กรในทุกระดับขององค์กร (ไสว โลจนะศุภฤกษ์. 2556: ออนไลน์) หากสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางได้มีการจัดการด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนารูปแบบขององค์กรโดยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้แห่งตน แบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และ การคิดอย่างมีระบบ นอกจากจะทำให้ทุกคนในองค์กรได้รับการพัฒนาอย่างถ้วนทั่ว เป็นระบบและต่อเนื่องแล้ว ยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยเฉพาะในด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ไร้ขีดจำกัด ไร้พรมแดน

ปีเตอร์ เซน (Peter Senge. 1990) อาจารย์อาวุโสและผู้อำนวยการศูนย์กลางองค์กรแห่งการเรียนรู้ แห่ง Massachusetts Institute of Technology กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ สถานที่ซึ่งทุกคนสามารถขยายศักยภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างผลงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เป็นที่ซึ่งเกิดรูปแบบการคิดใหม่ๆ หลากหลายมากมาย แต่ละคนมีอิสระที่จะสร้างแรงบันดาลใจ และเป็นที่ยอมรับที่ซึ่งทุกคนต่างเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นองค์กรที่สมาชิกได้มีการขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่างๆ ต้องการอย่างแท้จริง อันประกอบไปด้วยวินัย 5 ประการ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) แบบแผนทางจิตใจที่มองโลกตามความเป็นจริง (Mental Model) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) และการคิดอย่างมีระบบ (Systems Thinking) โดยเรียนรู้ที่จะพัฒนาขีดความสามารถของตนเองนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำ เพื่อประโยชน์ของตนเองและองค์กร

ดังนั้นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ซึ่งดำเนินธุรกิจประกันเกี่ยวกับวินาศภัย มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงานโดย มีความรอบรู้แห่งตน มีแบบแผนความคิด มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม มีการเรียนรู้เป็นทีม และมีการคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลตามพันธกิจที่ว่ามุ่งมั่นร่วมพัฒนาสังคมที่ไม่หยุดนิ่ง และช่วยสร้างอนาคตที่ยั่งยืนให้โลกนี้ โดยการส่งมอบหลักประกันความปลอดภัยและความมั่นคง ด้วยธุรกิจการบริการด้านประกันภัยและบริการทางการเงินผ่านเครือข่ายทั่วโลกของบริษัทและค่านิยมขององค์กร คือ

1. มุ่งเน้นลูกค้า เรามุ่งมั่นตลอดเวลาที่จะส่งมอบหลักประกันความมั่นคงให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุด
2. มีคุณธรรมเราดำเนินธุรกิจด้วยความจริงใจ เป็นธรรม และเที่ยงตรง
3. ทำงานเป็นทีมเราเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกัน ด้วยการเคารพและยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมถึงการแบ่งปันความรู้และแนวคิดต่างๆ
4. มีความสร้างสรรค์เรารับฟังผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการทำงานและการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
5. เป็นมืออาชีพเราทุ่มเทอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญ เพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพสูงสุด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา “องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง” เพื่อนำข้อมูลการวิจัยมาสนับสนุนและปรับปรุงการทำงานของพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งขององค์กรให้สอดคล้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทำให้องค์กรมีประสิทธิผลที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงานและอายุการทำงาน
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลพื้นฐานของฝ่ายบริหารในการพิจารณาจัดการสนับสนุนด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทให้ที่มีประสิทธิผลมากที่สุด
2. เพื่อนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการจัดการวางแผนกระบวนการทำงาน รูปแบบการเรียนรู้ และปัจจัยที่เกื้อหนุนการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา “องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง” ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง จำนวน 598 คน (แหล่งที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2558)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง จำนวน 598 คน (แหล่งที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2558) เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร จึงคำนวณหาขนาดของตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร จากการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967: 580-581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน 5 % ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 240 คนและเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 24 คน รวมขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 264 คน โดยมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้ คือ การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละแผนกแบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของประชากรพนักงานแผนกนั้นๆ

และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยอาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 21 - 30 ปี

1.2.2 31 - 40 ปี

1.2.3 41 - 50 ปี

1.2.4 51 - 60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ระดับตำแหน่งงานปัจจุบัน

1.4.1 ปฏิบัติการ (General Staff)

1.4.2 หัวหน้างาน (Supervisor, Assistant Executive และ Executive)

1.4.3 ผู้จัดการ (Manager and Senior Manager)

1.5 อายุการทำงาน

1.5.1 1 - 6 ปี

1.5.2 7 - 12 ปี

1.5.3 13 - 18 ปี

1.5.4 19 - 24 ปี

1.5.5 25 - 30 ปี

2. องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

2.1 ความรอบรู้แห่งตน (Personal mastery)

2.2 แบบแผนความคิด (Mental Model)

2.3 การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision)

2.4 การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning)

2.5 การคิดอย่างมีระบบ (Systems thinking)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของสถาบันการเงิน
แห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง หมายถึง บริษัท เอ็ม เอส ไอ จี ประกันภัย
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ทำธุรกิจเกี่ยวกับประกันวินาศภัย

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้
ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอกโดยผ่านกระบวนการ
เรียนรู้และการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อการพัฒนาของบุคคล ทำให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึก
ร่วมกัน และมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างต่อเนื่อง จุดประสงค์สำคัญ คือ เอื้อให้เกิด
โอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็งของ
องค์กร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อประโยชน์แก่องค์กร
และตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายหลักของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

โดยใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดองค์กร
แห่งการเรียนรู้ของของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ได้แก่

2.1 ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสวงหา
ความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความเชี่ยวชาญ มีความมุ่งมั่นสู่เป้าหมายที่ต้องการให้สิ่งต่างๆ
เกิดขึ้นจริง ใฝ่เรียนรู้และสร้างสรรค์ซึ่งจะช่วยให้การทำงานดำเนินไปโดยอัตโนมัติและมีผลงาน
ออกมาได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดหรือดีกว่าที่องค์กรกำหนด

2.2 แบบแผนความคิด (Mental Model) หมายถึง การเข้าใจบทบาทหน้าที่ ที่มีมุมมอง
หรือมีโลกทัศน์ที่กว้างไกล มีความคิดความเข้าใจทั้งในเรื่องของตนเอง ผู้อื่น และองค์กร จนเกิดเป็น
ความเชื่อพื้นฐาน ข้อสรุปหรือภาพลักษณ์ที่ตกผลึกในความคิดของตน โดยสามารถปรับเปลี่ยน
วิธีการคิดให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

2.3 วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) หมายถึง การเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มี
มุมมองร่วมกันกับผู้ร่วมงานและองค์กรรับรู้วิสัยทัศน์ขององค์กร มีความคาดหวังต่อการเปลี่ยนแปลง
และความก้าวหน้าภายใต้จุดหมายเดียวกัน ร่วมกันแสดงความคิดเห็น มีวิสัยทัศน์ร่วมกันและ
ทิศทางไปสู่จุดหมายเดียวกัน

2.4 การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกใน
กลุ่มองค์กรโดยการแลกเปลี่ยนและพัฒนาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ โดยอาศัยการ
สนทนา อภิปราย การประชุมปรึกษาหารือร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ คิดในสิ่งใหม่ๆ สมาชิกในทีมมีกา
ทำงานที่สอดประสานกันและปฏิบัติงานร่วมกันโดยมีความไว้วางใจต่อกัน

2.5 การคิดอย่างระบบ (System Thinking) หมายถึง วิธีการคิดหรือการมองสิ่งต่างๆ ในลักษณะของภาพโดยรวมทั้งหมด มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ว่ามีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ เห็นแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงในอนาคต สามารถวางแผนการปฏิบัติงานให้ผลของงานเกิดความกระจ่าง ชัดเจน เป็นระบบ

3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

3.1 ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

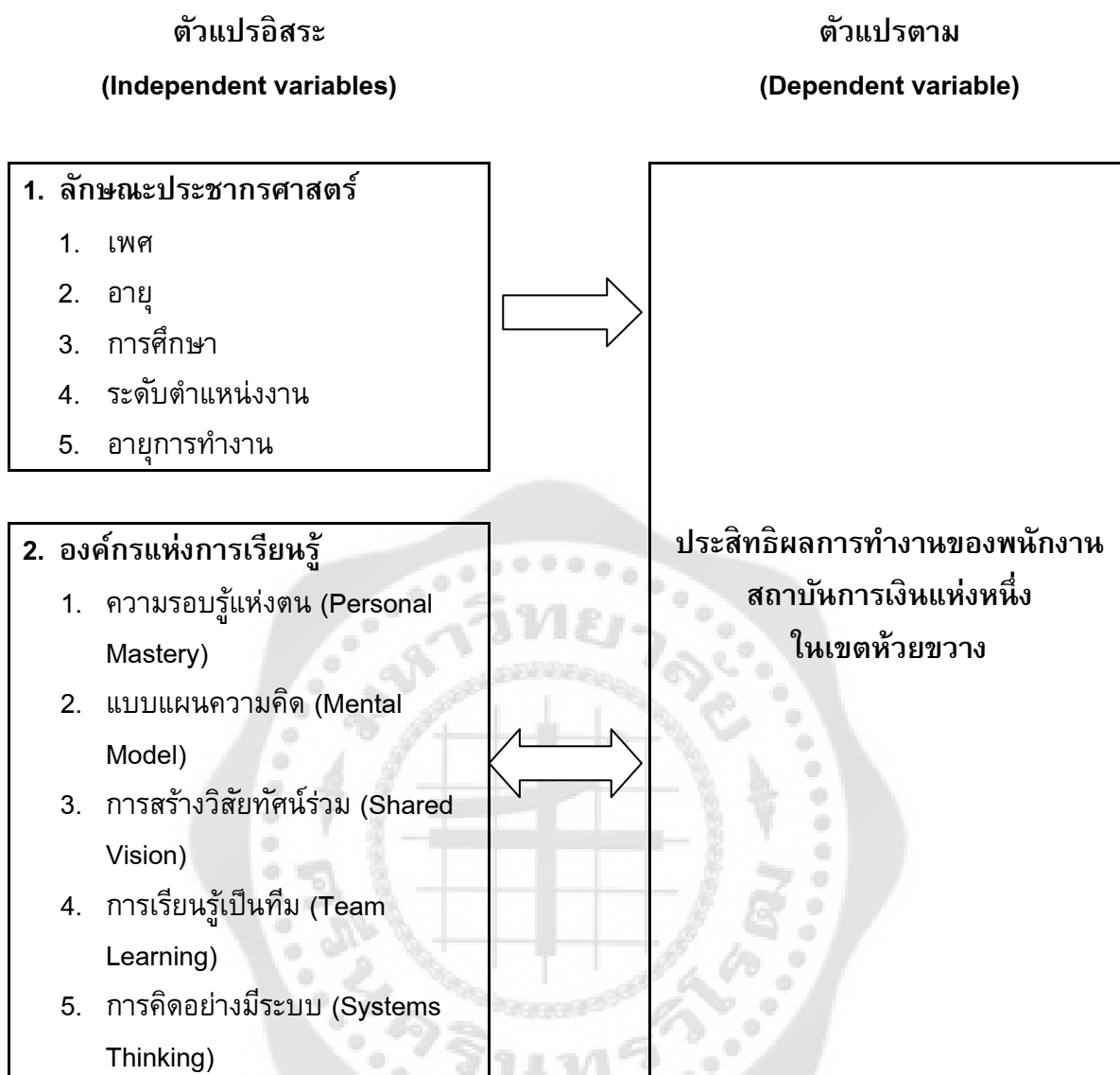
3.2 การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง ปฏิบัติงานได้ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร

3.3 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์กร

3.4 ความสนใจในชีวิต หมายถึง การกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง “องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง” มีกรอบแนวคิดในการวิจัยและตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) กล่าวว่าลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วยเพศอายุ สถานภาพครอบครัวจำนวนสมาชิกในครอบครัวระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ต่อเนื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันโดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

1. เพศความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือเพศหญิงมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วยนอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยมยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อยเนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยมทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอในขณะที่คนมี

การศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจหมายถึงอาชีพรายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกันปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคนเช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

เดอ ฟลู (พีระ จิโรโสภณ. 2546; อ้างอิงจาก DeFleur. 1996) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยให้เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น De Fleur ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) (De Fleur, 1996) ได้เสนอหลักพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาคบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้ว จะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

เบเรลสัน และสไตเนอร์ (ชิบ จิตนิยม. 2534: 27; อ้างอิงจาก Berelson; & Steiner. n.d.) ได้แสดงความเห็นว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะดูและฟังการสื่อสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิดของเขาซึ่งกรอบอ้างอิงแนวความคิดนี้หมายรวมถึงบทบาททางเพศการศึกษาความสนใจและความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ สถานภาพทางสังคมและอื่นๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคลโดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความคิดความเชื่อทัศนคติซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของคนตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่นิยมนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อ (ธนส์ถ์เกษม ไซยานนท์. 2544: 24-26) มีดังต่อไปนี้

1. เพศ (Sex) จากการวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องแสดงให้เห็นว่าผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายไว้ต่างกันจึงส่งผลให้พฤติกรรมการสื่อสารของหญิงและชายต่างกันด้วยงานวิจัยทางนิเทศศาสตร์ยังชี้ให้เห็นว่าผู้หญิงมักจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายกว่าผู้ชายและมักเผยแพร่ทัศนคติที่ได้รับการจูงใจนั้นให้ผู้อื่นต่อไปอีกด้วยนอกจากนี้เพศหญิงมีแนวโน้มและความ

ต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

2. อายุ (Age) โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้นในประเด็นนี้ปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไปเนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิตคนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่เช่น เด็กเล็กต้องอยู่ในบ้านวัยรุ่นอยู่กับกลุ่มเพื่อนหรือในโรงเรียนผู้ใหญ่อยู่นอกบ้านหรือที่ทำงานเป็นต้นแบบแผนการใช้เวลาเปลี่ยนไปเช่นเด็กเล็กจะเล่นและว่างเป็นหลักในขณะที่ผู้ใหญ่จะทำงานและมีเวลาว่างเป็นส่วนน้อยนอกจากนี้ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมก็จะเปลี่ยนไปการเปลี่ยนแปลงในวัฏจักรชีวิต (Life cycle) ดังกล่าวจึงมีผลต่อปริมาณการใช้สื่อเช่น

2.1 เด็กเล็กจะใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่และใช้เพื่อความบันเทิง

2.2 วัยรุ่นจะใช้สื่อนอกบ้านและใช้สื่อพร้อมกลุ่มและใช้สื่อเพื่อความบันเทิง

2.3 ผู้ใหญ่จะใช้สื่อทั้งในและนอกบ้านแต่จะมีเป้าหมายการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ในการใช้งานมากกว่า

2.4 คนชราจะหันมาใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่อีกครั้งหนึ่งแต่จะใช้เพื่อฆ่าเวลาหรือเป็นเพื่อนเป็นหลัก

3. การศึกษา (Education) นักวิชาการสื่อสารพบว่าการศึกษาคือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับสารและใช้สื่อการศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไปโดยคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดีเนื่องจากมีความรู้กว้างขวางในหลายๆ เรื่องและสามารถเข้าใจสารได้ดีจึงส่งผลให้คนที่มีการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อมากกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) โดยดูจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติภูมิหลังของครอบครัวเป็นต้นเช่นคนที่มีฐานะดีอาศัยอยู่ในเมืองอาจมีโอกาเลือกสื่อได้หลากหลายประเภทมากกว่าและบ่อยครั้งกว่าโดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้

ภูมิหลังเฉพาะบุคคล

ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคลได้แก่อายุเพศสถานภาพสมรสและความมีอาวุโสในงานเป็นต้นปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2550: 259-260)

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตามสำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้นถือว่ามิ

ประสบการณ์ในการทำงานสูงและสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุครบ 60 ปีจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงานทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างที่มากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้นตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วยพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงานมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูงมีประสบการณ์การทำงานจะเน้นคุณภาพแต่ก็จะขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันหรือแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงานทักษะในความคิดวิเคราะห์แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขันแรงจูงใจการปรับตัวทางสังคมความสามารถในการเรียนรู้และความพึงพอใจในการทำงานอย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่าเพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชายและเพศชายจะมีลักษณะคิดเชิงรุกตลอดจนมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่าสถานภาพสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไรแต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราการออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่โสดนอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่โสดตลอดจนมีความรับผิดชอบเห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานหรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วยรวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งงานและอายุการทำงานมาใช้ศึกษาประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง นั้นคือมองว่าพนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะเกิดประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.1 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

เซนเกี (บุปผา พวงมาลี. 2542: 9-10; อ้างอิงจาก Senge. 1990: 3, 14) ได้ให้ความหมายของ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ว่าเป็นองค์กรที่คนมีการขยายขอบสมรรถนะขององค์กรเพื่อสร้างผล

ที่ต้องการอย่างแท้จริงได้และผู้คนในองค์กรต่างเรียนรู้วิธีการอย่างแท้จริงได้และผู้คนในองค์กรต่างเรียนรู้ที่จะเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องแก่สมาชิกทุกคนเป็นองค์กรที่ปฏิรูปโดยต้องสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดีและกระตุ้นทุกคนให้เรียนรู้

นักวิชาการได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ในมุมมองที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2544ก: 58-59; อ้างอิงจาก Pedler, Bergoyne; & Boydell. 1991; อ้างอิงจาก DeGeus. 1991, 1997; อ้างอิงจาก Kim, D.H. 1993; อ้างอิงจาก Dixon, N. 1994; อ้างอิงจาก Barnett, C.K. 1994; อ้างอิงจาก Ross, R., Smith, B., Roberts, C. & Kleiner, B. 1994; อ้างอิงจาก Nevis, E.C., DiBella, A.J., Gould, J.M. 1995; อ้างอิงจาก Marquardt. 1996; อ้างอิงจาก Argyris. 1997; อ้างอิงจาก Luthans. 1998)

เพดเลอร์ เบอร์กอยน์ และบอยเดล (Pedler, Bergoyne; & Boydell. 1991) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของสมาชิกทุก ๆ คนและมักจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ดีเกส (DeGeus. 1991, 1997) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงกระบวนการที่ทีมบริหารเปลี่ยนรูปแบบความคิดอ่านที่เขามีต่อองค์กรต่อตลาดและต่อคู่แข่งในปี 1997 ผู้บริหารเห็นว่าองค์กรที่มีชีวิต (Living Company) คือองค์กรที่อนุรักษ์นิยมด้านการเงินที่พนักงานระบุว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีการบริหารงานที่อดทนต่อความหลากหลายความแตกต่างและไวต่อความเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมเป็นองค์กรที่ไม่เน้นด้านเศรษฐศาสตร์แต่เน้นที่คน

คิม (Kim, D.H. 1993) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงการเพิ่มพูนความสามารถขององค์กรเพื่อให้บังเกิดการกระทำที่มีประสิทธิผล

ดิกซอนเอ็น (Dixon, N. 1994) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงการจูงใจให้กระบวนการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลกลุ่มและระบบขององค์กรเพื่อการปรับเปลี่ยนองค์กรไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนร่วมส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

เบอร์เน็ต (Barnett. C.K. 1994) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงกระบวนการเชิงประสบการณ์ที่มุ่งสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการกระทำและผลจากนั้นนำเข้าสู่งานกิจวัตรปลูกฝังไว้ใน “ความทรงจำ” ขององค์กรเพื่อช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งหลายของผู้เรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

รอส, สมิท, โรเบิร์ต และไคลเนอร์ (Ross, R.; Smith, B.; Roberts, C.; & Kleiner, B. 1994) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงการทดสอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่องและเป็นการแปรเปลี่ยนประสบการณ์ให้เป็นองค์ความรู้ที่เอื้อประโยชน์แก่ทั้งองค์กรและตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายหลักขององค์กร

เนวิส, ดีเบลลา และโกลด์ (Nevis, E.C., DiBella, A.J.; & Gould, J.M. 1995) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงเป็นความสามารถหรือกระบวนการภายในองค์กรที่มุ่งรักษาพัฒนาการปฏิบัติที่อาศัยฟังฟังประสบการณ์ถือได้ว่าเป็นระบบที่เกิดขึ้นคงอยู่กับองค์กรแม้ว่าจะมี

การเปลี่ยนแปลงตัวผู้ปฏิบัติไปก็ตามองค์กรจะเรียนรู้ไปด้วยขณะที่ทำการผลิตสินค้าและ/ หรือขณะให้บริการ

มาร์ควาร์ท (Marquardt. 1996) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์กรที่มีอำนาจแห่งการเรียนรู้มีวิธีการเรียนรู้ที่เป็นพลวัตโดยสามารถเรียนรู้จัดการและใช้ความรู้เป็นเครื่องมือไปสู่ความสำเร็จควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยควบคู่ด้วย

อาร์จิริส (Argyris. 1997) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organization Learning = LO) หมายถึงกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอในองค์กรลดลงรูปแบบที่ผู้คนแสดงออกเป็นนิสัย (Defensive routines) หรือเพื่อปกป้องหรือแก้ตัว

ลูธาน (Luthans. 1998) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงเป็นการนำความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แข่งขันกันในโลกเศรษฐกิจเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยอาศัยการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กร

ชเนต ข้าเกิด (2541: 171) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มุ่งเน้นและตั้งใจให้ สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองและขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ภายใต้สภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและยากต่อการพยากรณ์ว่าจะเกิดอะไรขึ้น แต่ละคนจึงต้องพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่เรียนรู้ตลอดเวลา เพราะความรู้ที่เคยมีมาในอดีตถูกท้าทายด้วยความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

สมิต สัจฉกร (2541) ได้ให้ความหมายของ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ว่าเป็นองค์กรที่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะอันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วรภัทร์ ภูเจริญ (2547: 101) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่ได้เน้นว่าองค์กรต้องทำอะไร หากองค์กรเปรียบเสมือนคน ก็ควรเป็นคนที่พัฒนา มีความรู้ และบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำองค์กรไปสู่ความเป็นอมตะหรืออยู่รอดได้

เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552: 7) กล่าวว่า องค์ การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการจัดการองค์การที่ระดมสรรพกำลังจากบุคลากรทุกคนในองค์กร ในการวิเคราะห์ความต้องการ การกำหนดเป้าหมายร่วมกันและแสวงหาวิธี การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยอาศัยความรู้ และประสบการณ์ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง องค์กรซึ่งมีการพัฒนาขีดความสามารถในการเรียนรู้ (Learn) การปรับตัว (Adapt) และการเปลี่ยนแปลง (Change) อย่างต่อเนื่อง (Robbins; & Coulter. 2002: 47) หรือหมายถึงการสร้างสรรค์ (Creates) การจัดหา (Acquires) โดยการเชื่อมโยงความรู้เชิงรุก และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยมีพื้นฐานของความรู้ และมุมมองใหม่ๆ (Kreitner; & Kinicki. 2001: 676) (ณัฏฐ์ กุศลศรี. 2555: 63)

จากความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้สรุปได้ว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์กรที่ขยายขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง โดย

ผู้คนในองค์กรต่างก็มีเรียนรู้ให้ได้รับความรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน มีการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยอาศัยรูปแบบการทำงานเป็นทีมการเรียนรู้ร่วมกันตลอดจนมีความคิดความเข้าใจในระบบที่ประสานกันสามารถนำความรู้มาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนในองค์กรเพื่อเป็นไปตามวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กรและนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกันขององค์กร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นการเปลี่ยนกรอบแนวคิดใหม่จากองค์กรแบบดั้งเดิมโดยในช่วงศตวรรษแรกเวเบอร์ (Weber: 1947) กล่าวถึงธรรมชาติขององค์กรแบบราชการ (Bureaucratic Organization) เน้นเรื่องเหตุผลและประสิทธิภาพ ต่อมาระยะกลางของศตวรรษดรักเกอร์ (Drucker. 1964) เสนอแนวคิดองค์กรที่เน้นผลงาน (Performance based Organization) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และประสิทธิผลต่อมา ผลงานทางวิชาการที่เขียนโดยคริสอาร์กิส (Chris Argyris) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาของ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดและโดนัลด์สซอน (Donaid Schon) ศาสตราจารย์ด้านปรัชญาแห่ง Masssachusetts Institute of Technology (MIT) ได้แต่งหนังสือ Organizational Learning: A theory of action perspective (1978) ซึ่งเป็นตำราเล่มแรกขององค์กรแห่งการเรียนรู้ได้มีการใช้คำว่า การเรียนรู้ในองค์กร (Organization Learning หรือ OL) ซึ่งอาจจะมุ่งหมายถึงการเรียนรู้ทั้งหลายที่เกิดขึ้นในองค์กร (วีระวัฒน์ปันนิตามัย. 2540: 46) ต่อมาในช่วงปีค.ศ. 1990 ผู้ที่มีบทบาทในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้และเขียนผลงานเผยแพร่จนเป็นที่ยอมรับคือปีเตอร์เอ็มเซ็งกิ (Peter M. Senge) ศาสตราจารย์ของสถาบัน MIT แห่งสหรัฐอเมริกาได้เขียนหนังสือชื่อ The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization (1990) ในหนังสือเล่มนี้เซ็งกิ (Senge) ใช้คำว่า Learning Organization หรือ LO แทน Organization Learning หรือ OL และได้จัดตั้งศูนย์ศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้นจากการประชุมปฏิบัติการให้แก่บริษัทองค์กรชั้นนำต่างๆ ที่ Sloan School of Management MIT ในปี 1994 ได้เขียนหนังสือชื่อ The Fifth Discipline Fieldbook Strategies and Tools for Building a Learning Organization เพื่อให้ข้อแนะนำสนับสนุนแนวปฏิบัติกว้างๆ ที่ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ในองค์กรในรูปแบบต่างๆ และในปี 1998 ได้เขียนหนังสืออีกเล่มชื่อ The Fifth Discipline Challenge: Mastering the Twelve Challenges to Change in Learning Organization (1998) (วรารณกร แก้ววัฒนกุล. 2552: 11-12)

การเกิดขึ้นของประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ของงานอย่างต่อเนื่องนั้น จะเป็นผลลัพธ์สำคัญที่ได้มาจากองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารงานยุคใหม่ ช่วยให้องค์กรมีความเป็นเลิศ มีความเก่ง และสมบูรณ์แข็งแกร่ง รวมทั้งพร้อมที่

จะฝ่าวิกฤติ สามารถเผชิญภาวะการแข่งขันทุกรูปแบบ และมีความได้เปรียบที่ยั่งยืนตลอดไป (จำเรียง วิวัฒน์. 2540: 13)

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

ปีเตอร์ เซนกี (Peter Senge. 1990) ได้ให้แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ 5 ประการ ซึ่งเขาได้มองเห็นศูนย์กลางของการเรียนรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยได้นำเสนอประเด็นคำถามจากทฤษฎีและการปฏิบัติไปสู่การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) 2. แบบแผนความคิด (Mental Models) 3. วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) 4. การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ 5. การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking)

2.3.1 ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)

ปัจเจกบุคคลจะต้องมีความรอบรู้แห่งตน เพื่อให้เก่งในทุกๆ ด้าน ทั้งเก่งในการเรียนรู้ เก่งคิดและเก่งทำ การเก่งในการเรียนรู้ ก็คือ มีปฏิภาณไหวพริบและความเพียรพยายามตั้งแต่เยาว์วัยในการใฝ่รู้ จนก้าวเข้าสู่วัยทำงานแล้วก็ยังประพฤติปฏิบัติอยู่อย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพราะตระหนักดีว่าภายใต้ยุคโลกาภิวัตน์นี้เป็นโลกแห่งการเรียนรู้ เป็นโลกเศรษฐกิจยุคใหม่ (Knowledge Based Economy) จำเป็นต้องเรียนรู้ให้ทันการ และยังต้องเรียนรู้ไปตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เลยทีเดียว และการเรียนรู้นี้ก็จะเป็นหนทางหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนให้ปัจเจกบุคคลบรรลุถึงซึ่งความเป็นเลิศนี้ได้

เมื่อแต่ละคนได้ฝึกฝนปฏิบัติจนบรรลุถึงความรอบรู้นี้แล้ว และได้มีโอกาสสามารถร่วมกันเป็นทีมงาน ก็จะส่งผลให้ทีมงานนั้นมีความเป็นเลิศมากขึ้น และจะเป็นทีมงานที่ยิ่งใหญ่ซึ่งเป็นพื้นฐานขององค์กรอัจฉริยะที่จะรับผิดชอบกระทำการใดๆ ก็ล้วนแต่ประสบความสำเร็จได้อย่างดียิ่ง

เซนกี (จันทิมา ศิริวรรณ. 2550: 32-33; อ้างอิงจาก Senge. 1990) กล่าวว่าไว้ว่าการที่บุคคลเรียนรู้ไม่ได้เป็นสิ่งประกันว่าองค์กรจะมีการเรียนรู้ แต่การเรียนรู้ขององค์กรจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการเรียนรู้เท่านั้น ดังนั้นการเรียนรู้ของปัจเจกบุคคลจึงเป็นจุดเริ่มต้นขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนั้น บุคคลควรได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาอยู่เสมอ โดยการพัฒนาควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รูปแบบของการเรียนรู้จะเน้นการเรียนรู้ในที่ทำงาน (work place learning) หรือการเรียนรู้ภายใต้กระบวนการทำงาน (on the job learning) อีกทั้งบุคคลควรทราบถึงความเป็นตนเองทราบขีดความสามารถและวิสัยทัศน์แห่งตน และควรสามารถจัดการช่องว่างระหว่างวิสัยทัศน์ของตนเองกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในองค์กร

คุณลักษณะของความรอบรู้แห่งตน

การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นเรื่องที่สำคัญมากสำหรับการมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดย ศ.นพ. วิจารณ์ พานิช (2547: 16-17) ได้กล่าวว่า ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ไปได้ไกลโดยการรับแรงตึง (Tension) เปรียบเสมือนมีมือดึงออกจากกันระหว่างภาพปัจจุบัน (Status Goal) เป็นภาพในอนาคต (Vision) ที่ดึงไปข้างหน้าแล้วเหมือนมีหนังยางดึงอยู่ระหว่างภาพปัจจุบันกับภาพในอนาคต เพราะฉะนั้นถ้าเรายิ่งดันไปเท่าไร ก็ยังมีแรงดึงกลับมามีเดิม เรียกว่า Creative Tension เป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคิดที่มีอยู่กับความคิดใหม่ที่จะมุ่งไปได้

อารี รังสินนท์ (2537: 29-31) ได้อ้างทฤษฎีของกิลฟอร์ดที่ว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถในการคิดอย่างหลากหลายซึ่งเรียกว่า การคิดแบบบอเนกนัย (Divergent Thinking) โดยมีการแจกแจงองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ไว้ดังนี้

1. ความคิดคล่อง (Fluency) หมายถึง ปริมาณของความคิดได้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือ สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยไม่ซ้ำกัน แล้วนำเอาความคิดที่ได้ทั้งหมดมาพิจารณาเปรียบเทียบกันว่า ความคิดใดเป็นความคิดที่ดีที่สุด และให้ประโยชน์คุ้มค่าที่สุดโดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณา เช่น ประโยชน์ที่ได้ เวลา การลงทุน ความยากง่าย เป็นต้น

2. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง กลุ่มหรือประเภทของความคิดที่ได้ ซึ่งจะเป็นการเสริมให้ความคิดคล่องมีความแปลกแตกต่างออกไป หลีกเลียงการซ้ำซ้อนหรือเพิ่มคุณภาพความคิดให้มากขึ้น ด้วยการจัดแบ่งหมวดหมู่โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

3. ความคิดริเริ่ม (Originality) หมายถึง ความหมายที่มีลักษณะใหม่แตกต่างไปจากความคิดพื้นๆ โดยทั่วไปเป็นความคิดที่เกิดจากการนำความรู้เดิมมาดัดแปลงให้เป็นความคิดใหม่ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ บ่อยครั้งที่ความคิดริเริ่มจำเป็นต้องอาศัยความคิดจินตนาการที่คิดสร้างและพยายามให้เกิดผลงานด้วย

ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถส่วนบุคคลของบุคคลในการคิดใหม่เพื่อนำมาเสริมสิ่งเดิมให้ดีขึ้น หรือเพื่อให้เกิดผลผลิตใหม่ที่ยังไม่เคยมีมาก่อนโดยเป็นการรวบรวมเอาความรู้ต่างๆ ทั้งที่เป็นประสบการณ์และภูมิปัญญาจากแหล่งอื่น นำมาเชื่อมโยงเข้ากับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมและทางเลือกใหม่ให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ขึ้น เพื่อนำไปสู่ผลผลิตใหม่ในสาขาวิทยาการต่างๆ หรืออาจเป็นเพียงกระบวนการใหม่ๆ ไปสู่ผลผลิตที่มีอยู่เดิมนั้นก็ได้ เป็นการมีนวัตกรรมนั่นเอง ซึ่งการมีนวัตกรรม ก็คือการนำเอาความคิดสร้างสรรค์ไปดำเนินให้เป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การบริหาร การจัดการ การสร้างระบบ ให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ บริการ ระบบงานต่างๆ เพื่อนำไปสู่ลูกค้าทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร (วีรวัชร มาฆะศิริานนท์. 2543: 111-112)

การเรียนรู้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือ การที่บุคคลซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งขององค์การให้ความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งที่ตนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเชี่ยวชาญสูงสุดในการกิจของตน การเรียนรู้จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา พร้อมทั้งจะปรับตัวเพื่อตัวเพื่อทำภารกิจ

ของตนให้ดีที่สุด กล่าวได้ว่าองค์กรจะเรียนรู้ได้ก็ต้องมีบุคลากรที่เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ (Learning Person) เป็นเงื่อนไขสำคัญ (วิจารณ์ พานิช. 2547: 6)

มาร์ควอดท์ (บดินทร์ วิจารณ์. 2548: 109; อ้างอิงจาก Marquardt. 1994) ได้ยกตัวอย่าง การเรียนรู้พัฒนาตนเอง โดยยึดหลักสองประการ คือ การศึกษาด้วยตนเอง หรือการเรียนรู้ใน ประเด็นที่ต้องการ และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

การศึกษาด้วยตนเอง เป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เน้นไปที่การศึกษา ด้วยตนเอง (Self-Study) และเสริมสร้างด้วยการฝึกอบรมเฉพาะทางเพื่อเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้จาก การปฏิบัติพร้อมๆ กับการพัฒนาทักษะของตน ทั้งนี้เพราะความต้องการของแต่ละคนมักถูก กำหนดมาจากการที่ได้รับมอบหมายอยู่ในขณะนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงควรเป็นไปตามความ ต้องการของแต่ละบุคคล

การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความสำคัญยิ่งกับการเรียนรู้จากประสบการณ์ (รวมถึงการ พิจารณาไตร่ตรอง) การเรียนรู้ประเภทนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะของบุคคล และองค์การ ในทุกระดับ ดังนั้นการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์การจึงพยายามปรับการเรียนรู้แบบเดิมๆ ไปเป็นการเรียนรู้ เชิงปฏิบัติในทุกสภาพแวดล้อมการทำงาน

วิสัยทัศน์ส่วนตัว ทำให้บุคคลในองค์กรมีเป้าหมายที่จะเป็นแนวทางในการคิดในการ ปฏิบัติ วิสัยทัศน์ก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ และมีพลังอันจะนำไปสู่การสร้างผลผลิตที่มี คุณภาพสูง นอกจากนี้แล้ว ยังทำให้กระบวนการและความพยายามในการเรียนรู้ที่จะมุ่งสู่ความเป็น เลิศนั้นดำเนินต่อไป แม้ว่าจะประสบอุปสรรคบางที่ก็ตาม

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความรอบรู้แห่งตน หมายถึง การที่บุคลากรของสถาบัน การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีความสามารถเฉพาะของบุคคลที่ได้มีการเรียนรู้และฝึกฝนการ เรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เป็นการขยายขีดความสามารถของตนให้มีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กรให้เกิด ความสำเร็จด้วยจิตสำนึกที่ดีมีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการเรียนรู้ที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีวิสัยทัศน์ ส่วนตัวอันเป็นเป้าหมายในการมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.3.2 แบบแผนความคิด (Mental Models)

เซนเก้ (Senge. 1990) กล่าวว่า แบบแผนความคิด (Mental Models) เป็นแบบแผนทาง ความคิดและจิตสำนึกของบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้นๆ และ ตั้งสมมติฐานและปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น องค์กรแห่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ เมื่อบุคลากรมีแบบแผน ความคิดและสะท้อนภาพที่ถูกต้อง เป็นการพัฒนาแบบแผนความคิดที่มุ่งส่วนรวม

วิโรจน์ สารรัตนะ (2544: 9) ได้กล่าวถึง แบบแผนความคิดว่า เป็นการสร้างสิ่งที่เกิดขึ้นใน องค์กรจะทำให้สมาชิกมีการตื่นตัว ทำให้เกิดแรงจูงใจภายในเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจและทฤษฎี ภาวะผู้นำ ความคิดเข้าใจมุมมองวิธีคิดของตนในแต่ละคนที่มีต่อโลกในแต่ละเรื่องในแต่ละด้านเป็น ประสบการณ์ที่ได้รับสั่งสมมา มีผลต่อพฤติกรรม ค่านิยม เจตคติ ที่มีต่อบุคคลสรรพสิ่งและ

สถานการณ์ทั้งหลาย วิธีนี้ฝึกฝนให้ได้เข้าใจแยกแยะระหว่างสิ่งที่เราเชื่อกับสิ่งที่เราปฏิบัติ ทักษะความคิด การวางแผน และทักษะในการเรียนรู้ที่มีต่อความคิด ความอ่านของตน ผ่านทักษะการคิดใคร่ครวญ (Reflection skills) ทักษะการสืบค้น (Inquiry skills) ในการปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะทั้ง 2 อย่างนี้เป็นแนวคิดใหม่ๆ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงและมักขัดกับกลุ่มอำนาจหรือความเคยชินที่มีอยู่เดิม โดยบุคคลมักจะคิดอยู่ในด้านเดียว หรือมุมมองเดียวแต่วันหนึ่งมองโลกในหลายๆ มุมมองเป็นการลดอคติในใจ

แบบแผนความคิดที่จะพัฒนาสมองให้เห็นภาพในด้านที่ถูกต้องมี 2 ประการ คือ

1. มีการวางแผนในการทำงาน แต่การวางแผนนั้นต้องมีลักษณะเป็นการเรียนรู้ตลอดเวลา ต้องปรึกษาหารือกันเป็นประจำ

2. ทุกคนต้องมีลักษณะการคิดไตร่ตรองสิ่งที่ทำไปแล้วต้องรู้และคิดว่าเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น และถ้าทำอีกครั้งจะปรับแก้ตรงไหน นอกจากนี้ยังต้องมีทักษะในการสืบค้นปัญหาและข้อมูลเพื่อแก้ไข

ณัฐพันธุ์ เจริญนันท (2548) ได้กล่าวถึงลักษณะแบบแผนความคิดที่เกิดขึ้นในองค์กรไว้ 3 แบบ คือ

1. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) การที่คนในองค์กรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานจะช่วยในการพัฒนาการทำงานของคนในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ง่ายขึ้น ทำให้มีวิธีการแปลกใหม่ในการทำงาน ไม่น่าเบื่อ ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาในการที่จะแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริหารโอกาส (Change Opportunity) เป็นวิธีการคิดเพื่อจะแก้ปัญหา ในการที่จะเปลี่ยนปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาสที่จะทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อที่จะแก้ปัญหานั้น เป็นการเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส ซึ่งการบริหารโอกาสต้องมีรูปแบบวิธีคิดที่ต้องให้ความสำคัญไปที่ระดับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่เพียงพอที่จะพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศในองค์กร

3. การพัฒนาองค์กร (Organization Development) เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารแผนใหม่ซึ่งพัฒนาขึ้นในช่วงต้นและช่วงกลางของศตวรรษที่ 20 โดยนำเทคนิคทางพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ในการแก้ไขปัญหา วางแผน พัฒนา และสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรในมิติต่างๆ อย่างได้ผล โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่การพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงองค์กรเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อความต่อความอยู่รอด และการเจริญเติบโตของหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ และเอกชน จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แบบแผนความคิด หมายถึง การที่บุคลากรของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีการวางแผนทางด้านความคิด โดยที่จิตสำนึกของบุคคลสะท้อนพฤติกรรมของคน มีการเรียนรู้หรือการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอมีแบบแผนความคิด ทักษะคิดแลความเชื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีในองค์กร อีกทั้งยังมีการพัฒนารูปแบบความคิดของตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา องค์กรแห่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ เมื่อบุคลากรมีแบบแผนความคิดและสะท้อนภาพที่ถูกต้อง เป็นการพัฒนาแบบแผนความคิดที่มุ่งส่วนรวม

2.3.3 การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)

วิสัยทัศน์ร่วมหรือภาพในอนาคตที่ปรารถนาให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อภาวะผู้นำทุกคน เป็นพลังขับเคลื่อนภารกิจทุกอย่างขององค์กรให้มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน เป็นจุดร่วมและพลังของการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กร ผู้นำต้องพัฒนาวิสัยทัศน์เฉพาะตน (Personal Vision) ขึ้นมาก่อน แล้วแบ่งปันให้ผู้อื่นได้รู้ เข้าใจ เห็นคล้อยตามด้วยการสื่อสาร โน้มน้าว ทำให้คำพูดหรือภาพนั้นเดินได้กลายเป็นวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) ที่มีการแบ่งปันกับผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในทุกระดับขององค์กร โน้มน้าวให้เกิดการปฏิบัติร่วมกันไปในทิศทางที่ทำให้ภาพวิสัยทัศน์นั้นเป็นจริงได้ (Turn Vision into Action) ในลักษณะของปฏิบัติการเชิงรุก (Proaction) มีใช้การรอหรือตามแก้ไข (Reaction)

วิสัยทัศน์ร่วม หมายถึง การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนทั้งองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องเป็นองค์กรที่สมาชิกทุกคนได้รับความเข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร และพัฒนาให้มีวิสัยทัศน์สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้เกิดพลังและแนวคิดไปในทิศทางเดียวกัน นำพาองค์กรไปสู่จุดหมายได้ในที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545: 392)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของวิสัยทัศน์ร่วม ดังต่อไปนี้

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2542: 10) กล่าวถึงวิสัยทัศน์ร่วมไว้ว่า เป็นความชัดเจนของภาพลักษณ์จากความรู้สึกพึงปรารถนา มีความมุ่งหวังเหตุผลและพันธกิจที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณาการให้บรรลุเป้าหมายเพื่ออนาคตขององค์กร

วิโรจน์ สารรัตนะ และอัญชลี สารรัตนะ (นิตยา ตัวประเสริฐ. 2550: 34; อ้างอิงจากวิโรจน์ สารรัตนะ; และอัญชลี สารรัตนะ. 2545) กล่าวถึง วิสัยทัศน์ร่วมว่า คือการมีค่านิยมร่วมเป็นไปตามหลักการของวัฒนธรรมองค์กร และการมีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมร่วม จะทำให้มีความผูกพันกับองค์กรก่อให้เกิดการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ขององค์กร (Corporate Vision) เป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณาการให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นให้จริงได้ในอนาคต หรือเป็นวิสัยทัศน์ส่วนตัวมีการเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันทั่วองค์กร มีความเป็นปึกแผ่นมั่นคง เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร เป็นการปรับแนวคิดของแต่ละคนเข้าหากัน การสร้างและสานวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กรเป็นการทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภารกิจ (Mission) และค่านิยม (Value) ขององค์กร เพื่อให้บุคลากรรู้ว่าทำอะไรเพื่อองค์กร แต่ละคนในองค์กรอาจมีวิธีการที่แตกต่างกันไปในการบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กรหรือการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของสมาชิกทั้งองค์กร

มาร์ควอตท์ (บดินทร์ วิจารณ์. 2548: 135; อ้างอิงจาก Marquardt. 1994) ได้ให้เหตุผลที่สนับสนุนความสำคัญของการสร้างวิสัยทัศน์ไว้ 4 ประการ

ประการแรก: การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันก่อให้เกิดศูนย์รวม และพลังแห่งการเรียนรู้ซึ่งการเรียนรู้ที่จะสร้างสรรค์ และมีพละพลาภาพที่จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนในองค์กรทราบดีว่าสิ่งนั้นจะสร้างความสำเร็จให้กับพวกเขาอย่างแท้จริง

ประการที่สอง: วิสัยทัศน์นั้นมีความหมายต่อทุกคนในองค์กร เพราะนอกจากจะเป็นตัวแทนของความหวังและความฝันแล้ว ยังเป็นสิ่งที่นำไปสู่การปฏิบัติ สามารถตรวจสอบมุมมองความคิดของตนเองและมีเหตุผลที่ยอมรับการคิดและแนวปฏิบัติใหม่ๆ

ประการที่สาม: วิสัยทัศน์เป็นจุดดึงดูดใจเราก้าวไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้และวิสัยทัศน์ร่วมกันสนับสนุนให้เกิดความกล้าที่จะเสี่ยงและทำให้เกิดนวัตกรรม

ประการที่สี่: ความหมายและค่านิยมร่วม (Shared Values and Meaning) มีความสำคัญต่อการกำหนดประเภทของความรู้ที่องค์กรต้องการจะจัดเก็บ และถ่ายโอน

ทฤษฎี 7S ของ McKinsey (McKinsey 7S Framework)

โรมัส เจ ปีเตอร์ส และโรเบิร์ต เอช วอเตอร์แมน (อำนาจ วัดจินดา. 2550: ออนไลน์; อ้างอิงจาก Tom, J. Peters; & Robert, H Waterman. 1980) ได้นำเสนอแนวคิดในการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินการขององค์กร โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ 7 ประการ ชื่อว่า McKinsey 7-S Framework ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ หรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานรวมกันในด้านต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
2. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แนวทางที่จะช่วยให้องค์กร กำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้และเป็นแนวทางที่บุคลากรภายในองค์กรจะใช้เวลาพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

3. ระบบ (System) หมายถึง การจัดระบบการทำงานที่เหมาะสม จะช่วยในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ประสบความสำเร็จ

4. รูปแบบ (Style) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

5. พนักงาน (Staff) หมายถึง การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในการกำหนดคุณลักษณะการคัดเลือกและการจัดวางบุคลากรที่เหมาะสม ช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินการไปตามทิศทางและกลยุทธ์ที่กำหนดเอาไว้ได้

6. ทักษะ (Skill) หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ ตามหน้าที่ และลักษณะงานที่รับผิดชอบ บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม และทักษะ ความถนัด หรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and special talents) ซึ่งเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้นๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว ซึ่งองค์กรคงต้องมุ่งเน้นในทั้ง 2 ความสามารถไปควบคู่กัน

7. ค่านิยมร่วม (Shared Value) หมายถึง ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ จัดว่าเป็นการ

บริหารงานรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้ง 7 ประการข้างต้น การวิเคราะห์ ปัจจัยดังกล่าวจะสามารถประเมินถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของการดำเนินการได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม หมายถึง การที่สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีแนวทางการประพฤติปฏิบัติที่มีค่านิยมร่วมเป็นไปตามหลักการของพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นการสร้างทัศนคติของคนในองค์กรให้มีจุดมุ่งหมายไปในทิศทางเดียวกันหรือสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ร่วม เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ซึ่งวิสัยทัศน์ขององค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรในองค์กรจะต้องร่วมกันประพฤติปฏิบัติ มีการเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันทั่วองค์กรเพื่อให้เกิดพลังและแนวคิดไปในทิศทางเดียวกันเป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนต้องร่วมกันทำให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นได้ในอนาคต

2.3.4 การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning)

ชวินท์ รัมนันท์กุล (2540: 7) ได้กล่าวว่าการเรียนรู้เป็นทีมเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ทักษะและวิธีคิดเพื่อก่อให้เกิดผลตามต้องการโดยมีการถ่ายทอดความรู้ให้แกกันด้วยความเต็มใจจริงใจรับฟังกันอย่างลึกซึ้งด้วยการเปิดตาเปิดใจเน้นกระบวนการและระบบไม่ยึดติดตัวบุคคลร่วมกันสร้างกฎเกณฑ์กลุ่มในการเรียนรู้กันเพื่อพัฒนาภูมิปัญญาและเสถียรภาพของทีมงานโดยรวม

เซนเกี (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2544: 45; อ้างอิงจาก Senge. 1994) ให้ความเห็นว่าการเรียนรู้เป็นทีมมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. สมาชิกต้องมีความสามารถในการคิด ตีปัญหา หรือประเด็นพิจารณาให้แตก หลายหัวร่วมกันคิดย่อมดีกว่าให้บุคคลคนเดียวคิด
2. ภายในทีมต้องมีการทำงานที่สอดประสานกันเป็นอย่างดี คิดในสิ่งใหม่และแตกต่าง มีความไว้วางใจต่อกัน
3. บทบาทของสมาชิกทีมหนึ่งที่มีต่อทีมอื่น ๆ ขณะที่ทีมหนึ่งสมาชิกเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การประพฤติปฏิบัติของทีมนั้นยังส่งผลต่อทีมอื่น ๆ ด้วย ซึ่งจะช่วยการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้มีพลังมากขึ้น

ในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม นั้น จะแบ่งออกเป็นวิธีการการเรียนรู้ที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. ใช้การเสวนา (Dialogue) เป็นวิธีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันของคนในองค์กร ให้คนในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นและมุมมอง เพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน
2. ใช้การอภิปราย (Discussion) คล้ายกับการเสวนา แต่จะเป็นทางการมากกว่า ซึ่งต้องมีการเตรียมข้อมูลสมมติฐานหรือทางเลือกต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า เพื่อนำมาอภิปรายกัน
3. ใช้เทคนิคของการบริหารงานเป็นทีม (Team Management) เป็นการใช้ความสามารถของหัวหน้าทีมในความเป็นผู้นำ (Leadership) มาช่วยในการบริหารงาน โดยที่ผู้นำจะต้องมีความสามารถในการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นศิลปะและทักษะ

ในการบริหารที่สำคัญยิ่งของผู้นำองค์กร และผู้บริหารองค์กรทุกระดับในการที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

4. ใช้เทคนิคของการบริหารโครงการธุรกิจ (Business Project Management) เป็นกระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบ โดยจะต้องมีการกำหนดหัวหน้า และสมาชิกของโครงการ มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดชัดเจน มีการกำหนดกิจกรรม และผู้รับผิดชอบสำหรับแต่ละกิจกรรม

5. ใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) เป็นวิธีการเรียนรู้ที่มีลักษณะพิเศษคือเป็นการเรียนรู้ในระหว่างการทำงาน (On the Job Training) ช่วยให้ผู้เรียนรู้มองเห็นภาพในการทำงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น วิธีการนี้จะได้ผลในเชิงปฏิบัติค่อนข้างสูง มีค่าใช้จ่ายต่ำและมีข้อควรคำนึงถึงความเป็นระบบในการศึกษา ต้องมีการกำหนดการเรียนรู้ไว้ด้วยว่าต้องเรียนรู้อะไรก่อนหลัง และต้องมีการวัดผลการเรียนรู้ด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง การที่สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีกระบวนการพัฒนาขีดความสามารถของทีม ฝึกกำลังของทีมงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน เรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้เกิดความคิดที่หลากหลายแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยผ่านการเสวนา การอภิปราย เสนอมุมมองเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อให้สมาชิกในทีมได้เรียนรู้ มองเห็นภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง นำไปสู่การตัดสินใจเลือกและแนวคิดที่เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อองค์กร

2.3.5 การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking)

การคิดอย่างเป็นระบบ เป็นวิธีการทำความเข้าใจสิ่งต่างๆ โดยมองเห็นภาพองค์รวมทั้งหมดและแยกย่อยไปในแต่ละจุดไปด้วยกัน วินัยในข้อนี้จะช่วยให้บุคคลและทีมงานแก้ปัญหาด้วยความเข้าใจในสิ่งต่างๆ อย่างสัมพันธ์กัน

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2542: 9) กล่าวถึง การคิดและเข้าใจเชิงระบบว่าเป็นระบบของความเข้าใจเกี่ยวกับความต่อเนื่องภายในและความสัมพันธ์ภายนอก เป็นระบบภายในตัวเอง มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและจัดปัญหา การยึดติดจะปิดกั้นและทำให้เกิดจุดบอดขององค์กร

เซนเก้ (วิโรจน์ สารัตนะ. 2544: 8-9; อ้างอิงจาก Senge. 1999) กล่าวถึงเรื่องการคิดและเข้าใจเชิงระบบ ว่าเป็นไปตามทฤษฎีเชิงระบบ (System Approach) มองโรงเรียนเป็นระบบสังคม มองอย่างภาพรวมไม่แยกส่วนจะเห็นภาพชัดเจนจะเป็นพลังการพัฒนาเป็นวินัยที่สำคัญ คือมีความสามารถในการมองแบบองค์รวม (Holism) มีความสามารถในการวิเคราะห์เชิงโครงสร้าง มีความคิดอย่างเป็นระบบ ท้นต่อเหตุการณ์ หรือการคิดล่วงหน้าในแต่ละเรื่องเป็นระบบที่เป็นการพัฒนาองค์กรและขั้นตอนที่ถูกต้องของระบบนั้นๆ เพื่อให้ปัจเจกบุคคลหรือทีมงานมีความเข้าใจให้ชัดเจนถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นการมองภาพรวมมากกว่ามองภาพเดี่ยวๆ วินัยนี้จะช่วยขจัดความสลับซับซ้อนขององค์กร เป็นกรอบการสร้างกระจ่างในความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ อย่างเป็นแบบแผน สามารถทำความเข้าใจต่อปรากฏการณ์ต่างๆ ทั้งเป็นองค์รวมและส่วนย่อย

เซนเก้ (อาภรณ์ ลำมะนา. 2553: 26-27; อ้างอิงจาก Senge. 1999) กล่าวว่า การมีความคิดอย่างเป็นระบบจะเป็นองค์ความรู้ที่จะช่วยให้สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าจะต้องคิดให้รอบคอบและมีการวางแผนในระยะยาวก็ตามแต่ผลที่ได้มีความกระจ่าง ชัดเจน สามารถมองเห็นปัญหาได้อย่างทะลุปรุโปร่ง การคิดอย่างเป็นระบบของสมาชิกในองค์กร จึงมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ เป็นกระบวนการในการหาความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยอาศัยองค์ความรู้ที่ได้จากการบูรณาการ มีลักษณะเป็นสหวิทยา เกิดรอบความรู้ใหม่ ความคิดใหม่ เป็นกรอบของการสร้างความกระจ่างในความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ และเข้าในการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ต่างๆ อย่างลึกซึ้งการที่จะสามารถคิดอย่างเป็นระบบหรือมีการมองโลกแบบองค์รวมได้นั้น ก่อนอื่นต้องมีการปรับเปลี่ยนจิตใจในด้านต่างๆ ดังนี้

1. เปลี่ยนจากการมองโลกแบบแยกส่วนมาเป็นการมองแบบองค์รวม
 2. เปลี่ยนจากการมองมนุษย์ว่าเป็นคนเฉื่อยชาไร้ประโยชน์มาเป็นการมองว่ามนุษย์เป็นผู้มีความกระตือรือร้น ในการที่จะมีส่วนร่วมกับการเปลี่ยนแปลงความจริงของพวกเขา
 3. เปลี่ยนจากการตั้งรับในปัจจุบันมาเป็นการสร้างสรรค์ในอนาคต
- ลักษณะการคิดอย่างเป็นระบบที่ดี ได้แก่ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2544: 48)
1. คิดเป็นกลยุทธ์ โดยมีความชัดเจน ความแน่วแน่ในเป้าหมาย มีแนวทางที่หลากหลาย
 2. คิดทันการ โดยเป็นการคิดที่ไม่ช้าเกินการ มองเห็นความจริง บางทีซึ่งปฏิบัติก่อนที่ปัญหาจะเกิด
 3. คิดเล็งโอกาส คิดมองว่าในทุกปัญหามีโอกาส ไม่ย่อท้อ มองให้ได้ประโยชน์

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การคิดอย่างเป็นระบบ หมายถึง การที่สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีการคิดแบบเชื่อมโยงกันของส่วนต่างๆ เข้าด้วยกัน ทุกคนจะต้องมีความเข้าใจในภาพรวมและส่วนย่อย พร้อมร่วมแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นได้มีการระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไขชัดเจนโดยอาศัยข้อมูลและการระดมความคิดจากทุกฝ่ายมีการจัดเรียงลำดับของปัญหาที่พบเมื่อเกิดปัญหาขึ้นบุคลากรของบริษัทมีการใช้หลักเหตุผลและวิจารณ์ญาณในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจบริษัทมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความคิดอย่างบูรณาการมีการวิเคราะห์สาเหตุหลักและสาเหตุรองของปัญหามีการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของแผนกต่างๆ ในองค์กรอย่างเป็นระบบมีการใช้ข้อมูลย้อนกลับในการตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทและมีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ

จากหลักการทั้ง 5 ประการสรุปได้ว่าการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องเริ่มจากการพัฒนาตัวบุคคลให้เป็นบุคคลที่รอบรู้โดยเสริมสร้างให้เป็นบุคคลที่ใฝ่รู้ใฝ่เรียนทั้งด้านความคิด วิทยาการและข้อมูลสารสนเทศใหม่ๆ ตลอดเวลาพร้อมทั้งรู้จักนำความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนาปรับปรุงแบบแผนความคิดการมองและการตัดสินใจให้เหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะทางเศรษฐกิจการเปลี่ยนแปลงของโลกเพื่อโยงเข้าสู่ความสัมพันธ์กับองค์กรโดยการสร้างความเข้าใจในทิศทางขององค์กรในอนาคตให้ตรงกันเพื่อการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันและเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องทำในอนาคต

ก้าวไปสู่การเรียนรู้เป็นทีมซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ความรู้ในข้อมูลเพื่อการตัดสินใจวิธีการคิดการมองปัญหาและสิ่งที่สำคัญก็คือการเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวของทั้งคนในองค์กรตัวเอง รวมถึงองค์การอื่นและท้ายสุดคือได้มีการนำความรู้ต่าง ๆ ของพนักงานมาคิดอย่างเป็นระบบทั้งนี้เพื่อให้เห็นภาพรวมและสามารถระบุประเด็นที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ไขให้ถูกต้องตรงจุดมีศักยภาพในการทำงาน เพื่อให้เกิดมาตรฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนาองค์กรต่อไป

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

3.1 ความหมายของประสิทธิผล

นวลทิพย์ ควกุล (2527: 134) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการพิจารณาผลงานที่ทำได้ไปว่าสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่โดยไม่คำนึงถึงต้นทุนใดๆ ทั้งสิ้น ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 3) กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2536: 130) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การหมายถึงระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

ศิริชัย กาญจนวาสี (2537: 76-77) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นตัวบ่งชี้ผลสำเร็จของโครงการซึ่งเป็นการพิจารณาผลผลิต (Output) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2536: 97) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การหมายถึงการที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ไกรยุทธ ธีรยาคีนันท์ (2533: 65) ให้ความหมายของการวิเคราะห์ประสิทธิผลว่าหมายถึงการประเมินขีดความสำเร็จของโครงการเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ก่อนการดำเนินโครงการ

ฟิดเลอร์ (Fiedler. 1967: 9) กล่าวว่าประสิทธิผลคือการที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

สตีเยร์ส (Steers. 1977: 55) กล่าวว่าประสิทธิผลคือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เพนนิ่ง และกูดแมน (Penning; & Goodman. 1977: 160) กล่าวว่า องค์การจะมีประสิทธิผลต่อเมื่อองค์การสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องจนได้ผลเป็นที่น่าพอใจและผลลัพธ์ (Results) ขององค์การใกล้เคียงกับเป้าหมายขององค์การหรือสูงกว่า

ฮอย และมิเกล (Hoy; & Miskel. 1991: 373) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลของโรงเรียนว่าหมายถึงการที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงสามารถพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวกสามารถปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมที่ถูกบีบบังคับได้และรวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี

อุทัย หิรัญโต (2525: 120-124) กล่าวว่าประสิทธิผลมีความหมายใกล้เคียงกับ ประสิทธิภาพจนบางครั้งดูว่ามีความหมายเหมือนกันแต่ถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งแล้วมีความหมาย ต่างกันประสิทธิผลนั้นหมายถึงผลสำเร็จของโครงการที่บรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด ไว้โดยไม่ได้มองเรื่องของกำไร-ขาดทุนส่วนประสิทธิภาพจะมองผลสำเร็จในเรื่องของกำไรขาดทุนซึ่ง ในโครงการของรัฐบาลไม่ได้มุ่งกอบโกยกำไรโครงการบางอย่างแม้จะขาดทุนรัฐบาลก็ต้องทำถ้าหา กว่าทำแล้วช่วยเหลือประชาชนส่วนรวมไม่ให้เกิดความเดือดร้อน

สมคิด แก้วสนธิ และภิรมย์ กมลรัตนกุล (2534: 173) กล่าวว่าในการวิเคราะห์ด้าน ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือการประเมินความสำเร็จของงาน / โครงการเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ก่อนโดยเป็นการประเมินที่ใช้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการเป็น เกณฑ์ประเมินชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานการพิจารณาชี้วัดความสำเร็จของโครงการต่าง ๆ เพียงลำพังโดยไม่พิจารณาร่วมไปกับระดับของวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นย่อมจะไม่มี ความหมายมากนัก

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530: 41-42) ได้ให้ความหมายคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) ว่าเป็นเรื่องของการเน้นความสำคัญที่สิ่งส่งออกแทนที่จะเป็นสิ่งที่ป้อนเข้าจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการ ประเมินผลผลลัพธ์จึงได้แก่การศึกษาว่าผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 314) มีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กรสามารถประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แต่ สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลคือความมีประสิทธิภาพซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะ สูงสามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงโดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ ใช้ไป

สุจิตรา สิกมะมณฑล (2536: 45) ได้ให้ความหมายประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุ เป้าหมายของงานตามแผนงาน และกิจกรรมที่เป็นเป้าหมายของการดำเนินงาน

อนันต์ แก้วยานะ (2543: 10) ให้ความหมายประสิทธิผลขององค์การว่าหมายถึงความ สามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ ต่อไปได้

อมิตอล อีซ็อน (Amital Etzioni. 1964: 125) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ ว่าหมายถึง บทบาทของความสามารถขององค์การในการทำงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ไว้ได้

เบอร์นาร์ด (Barnard. 1976) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพองค์การคือการตอบสนองต่อ วัตถุประสงค์ขององค์การอย่างสมบูรณ์ ความเข้มของการตอบสนองอย่างสมบูรณ์จะเป็นตัวชี้วัด ความเข้มของประสิทธิผล

ภรณ์ กิริติบุตร (2529: 128) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าหมายถึง เรื่องความสมดุล อย่างดีที่สุดระหว่างกิจการด้านการปรับตัว และการรักษาภาพ ดังนั้น กิจกรรมขององค์การ ซึ่งเป็น

เครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่า มีประสิทธิผลหรือไม่ จึงประกอบได้ด้วยกิจกรรม ดังต่อไปนี้ คือ การได้มาซึ่งทรัพยากร การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต การผลิตผลผลิต ในรูปการบริการหรือสินค้า การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ การลงทุน ในองค์การ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม และการสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกัน ของบุคคลแต่ละกลุ่ม

กิฟสัน และคณะ (Gibson; et al. 1988) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล (effectiveness) มาจากคำว่า effect ที่ใช้ในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล (cause and effect) โดยอธิบายถึงประสิทธิผลว่ามี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ซึ่งในแต่ละระดับของประสิทธิผลจะมีปัจจัยที่มีเหตุผลต่างกันดังนี้

ประสิทธิผลระดับบุคคล (Individual Effectiveness) เป็นการเน้นผลปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลหรือสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การ ซึ่งโดยทั่วไปผู้บังคับบัญชา ประเมินประสิทธิผลระดับบุคคล โดยใช้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการขึ้น คำตอบแทนหรือการให้รางวัลตอบแทนเป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับบุคคลอันได้แก่ ความสามารถ(ability) ทักษะ(skills) ความรู้(knowledge) เจตคติ(attitude) แรงจูงใจ(motivation) และความเครียด(stress)

ประสิทธิผลระดับกลุ่ม (Group Effectiveness) เป็นภาพรวมของกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การเป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับกลุ่มอันได้แก่ ความสามัคคี (cohesiveness) ภาวะผู้นำ (leadership) โครงสร้าง (structure) สถานภาพ(status) บทบาท(roles) และบรรทัดฐาน(norms)

ประสิทธิผลระดับองค์การ (Organizational Effectiveness) เป็นภาพรวมประสิทธิผลระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับองค์การอันได้แก่ สภาพแวดล้อม (environment) เทคโนโลยี กลยุทธ์ โครงสร้าง กระบวนการต่างๆ และวัฒนธรรม โดยที่ประสิทธิผลองค์การทั้ง 3 ระดับมีความสัมพันธ์กันซึ่งประสิทธิผลองค์การขึ้นอยู่กับประสิทธิผลบุคคลและกลุ่มนั่นเอง

นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นอีกหลายประการ เช่น ชนิดขององค์การงานที่องค์การทำ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานขององค์การ

บียิตา ตรีเตช (2541: 38) กล่าวว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงการ ดำเนินงาน ในลักษณะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยไม่แสดงค่าของผลการ ดำเนินงานในรูปของตัวเงิน แต่แสดงเป็นการเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

ประพันธ์ สุริหาร (2533: 23) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลว่า หมายถึง การพิจารณาผล ของการทำงานที่สำเร็จตามความคาดหวังไว้ ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น อาจเกิด จากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่

จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังมาพิจารณา ดังนั้น งานที่มีประสิทธิผลจึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

ภรณ์ กิริติบุตร (2529: 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายความว่า คุณภาพของชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพขององค์การจะมีได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์การสามารถทำประโยชน์ จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กับ ประสิทธิภาพคือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าทรัพยากรที่ใช้ไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 9-10) กล่าวว่า ผู้บริหารต่างก็มุ่งสร้างผลสำเร็จในการจัดการให้เกิดขึ้น 2 ทาง คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จของกิจการ สำหรับคำว่า ประสิทธิภาพคือ การสามารถสร้างผลสำเร็จออกมา โดยที่ได้ผลงานที่มีคุณค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป หรือการวัดอัตราส่วนรายได้ต่อรายจ่าย แต่คำว่า ประสิทธิภาพ คือเป็นการวัดว่ากิจการสามารถทำได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ แต่จะไม่สนใจคิดเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ได้ใช้ไปว่า ได้ใช้ไปมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของประสิทธิผลสรุปได้ว่าเป็นคือ ผลของการทำงานที่คาดหวังไว้ประสิทธิผลจึงเกี่ยวข้องกับการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลักหรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมาย หรือเป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นไม่คำนึงถึงต้นทุนแต่จะเน้นผลลัพธ์ที่ออกมาว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

แนวคิดของแคปโลว์ (ภรณ์ กิริติบุตร. 2529: 59; อ้างอิงจาก Caplow. 1964) โดยแคปโลว์เสนอแนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพขององค์การควรวัดจากตัวแปร 4 ตัว คือ

1. ความมั่นคง หมายถึง ความสามารถรักษาโครงสร้างขององค์การไว้
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง การวัดความสามารถขององค์การในการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกในองค์การ
3. ความสมัครใจ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการจัดให้มีความพึงพอใจ สำหรับบุคคลและความปรารถนาของสมาชิกที่จะมีส่วนร่วมต่อไป

4. ความสัมฤทธิ์ผล (ความสำเร็จ) หมายถึง ผลรวมสุทธิของกิจกรรมขององค์การ มอท์ (Mott. 1972: 96) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยพิจารณาจาก

1. ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต
2. ประสิทธิภาพ
3. ความสามารถในการปรับตัว
4. ความสามารถในการยืดหยุ่น

กิบสัน และคณะ (Gibson; et al. 1982: 27) ได้ทำการศึกษาและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์ดังนี้

ความสามารถในการผลิต

1. ประสิทธิภาพ
2. ความพึงพอใจ
3. ความสามารถในการปรับตัว
4. การพัฒนาและการอยู่รอด

พาร์สัน (Parson. 1960: 99, อ้างถึงในพรชัยเชื้อชูชาติ. 2546: 33) ได้เสนอความคิดในการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยพิจารณาจาก

1. การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptation)
2. การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment)
3. การบูรณาการ (Integration)
4. การคงไว้ซึ่งระบบค่านิยม (Latency)

สตีเยร์ (Steers. 1977: 546-549) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้เดียว จะใช้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดเพียงตัวเดียวในการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการผลิต ความสำเร็จในการกิจและการบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

2. การวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว เป็นการวัดที่ได้รับการนิยามอย่างกว้างขวาง โดยจะใช้ตัวบ่งชี้หลายตัวที่เหมาะสมในการวัดประสิทธิผล

ฮอย และมิสเกล (Hoy; & Miskle. 1991: 384-397) เสนอการวัดประสิทธิผลจากหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสภาพการณ์ใหม่ๆ ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ใช้วัด ได้แก่ ความสามารถในการปรับเปลี่ยน นวัตกรรม ความเจริญเติบโต และการพัฒนา

2. การบรรลุเป้าหมาย (Achievement) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ และการจัดหา และการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งตัวบ่งชี้วัด ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์คุณภาพ การแสวงหาทรัพยากร และประสิทธิภาพ

3. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน

4. ความสนใจในชีวิต (Central Life Interests) หมายถึง การสนใจ การมีความกระตือรือร้นที่จะรับรู้เรื่องหรือความรู้ต่างๆ ของสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้อย่างหลากหลาย ความสนใจที่

กว้างขวางย่อมเกิดจากประสบการณ์ที่หลากหลายของการทำงานนั้นๆ ได้แก่ การสนใจที่จะหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

มาโฮนี และวิทเชิล (Mahoney; & Weitzel. 1969) ให้ทรรศนะว่าเกณฑ์ประสิทธิผลขององค์การธุรกิจและหน่วยงานวิจัยและพัฒนาได้แก่ ความสามารถในการผลิต การสนับสนุนการใช้การวางแผน ความเชื่อถือได้ และความคิดริเริ่ม ส่วนเกณฑ์ประสิทธิผลของหน่วยงานวิจัยและพัฒนาควรใช้ความน่าเชื่อถือได้ ความร่วมมือ และการพัฒนา

เบนสัน และคณะ (Benson; et al. 1991: 1107-1123) ได้ทำการสังเคราะห์ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การโดยอาศัยกรอบแนวคิดแบบโครงสร้างหน้าที่นิยม (Structuralism) และแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) และได้นำเสนอเป็นโมเดลสำหรับการอธิบายที่มีชื่อว่า ทฤษฎีประสิทธิผลขององค์การในแนวคิดเชิงระบบวางอยู่บนพื้นฐานของการวัดปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) ที่เชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ระบบ โดยโมเดลดังกล่าวให้ได้ความสนใจเกี่ยวกับบริบทด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การด้วยรูปแบบการจัดการคุณภาพเชิงระบบและโครงสร้างแบ่งการอธิบายเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. บริบทเกี่ยวข้องกับคุณภาพขององค์การโดยอาศัยผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์การ ความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อองค์การ นโยบายของรัฐและการสนับสนุนจากภายนอกองค์การ

2. การพิจารณาเพื่อดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินการขององค์การของผู้บริหารซึ่งประกอบด้วยการจัดการตามความคาดหวังและการจัดการที่เป็นจริง

3. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานขององค์การของผู้บริหารโดยอาศัยผลการพิจารณาจากการจัดการตามความคาดหวังเปรียบเทียบกับจัดการที่เป็นจริง ถ้าทั้งสองสิ่งมีความแตกต่างกันมาก ผู้บริหารก็จะดำเนินการปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น ซึ่งผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นก็จะป้อนข้อมูล (Feedback) ต่อผู้บริหารและองค์การ แต่ถ้าทั้งสองประการไม่แตกต่างกันมาก ย่อมแสดงว่าการดำเนินการขององค์การที่มีอยู่นั้นมีประสิทธิผลที่ดีพอ

สิริรัตน์ สวีสสม (2546: 18) การดำเนินการใดๆ ก็ตามที่จะเกิดประสิทธิผลเต็มที่ 100% ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั้น เป็นไปได้อย่างยาก แต่อย่างไรก็ตาม การประเมินประสิทธิผล สามารถมองได้ 2 แง่ คือ ในแง่ประสิทธิผลสมบูรณ์ คือ การทำงานนั้นต้องให้ผลออกมา 100% แต่ในความเป็นจริงย่อมไม่เกิดในแง่ประสิทธิผลสัมพัทธ์ เป็นการศึกษาประสิทธิผลในแง่เปรียบเทียบ เช่น

1. การเปรียบเทียบกับองค์การที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน
2. การเปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีต
3. การเปรียบเทียบศักยภาพ ความรู้ และขีดความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาว่าทำงานได้เต็มขีดความสามารถหรือไม่
4. การเปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
5. การเปรียบเทียบคุณภาพของงาน
6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับด้านลักษณะประชากรศาสตร์ องค์การแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลการทำงานผู้วิจัยได้นำทฤษฎีต่างๆ มาเป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งสามารถอธิบายได้ตามหัวข้อ ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) เบเรลสันและสไตเนอร์ (ซิปจิตนิยม. 2534: 27 ;อ้างอิงจาก Berelson; & Steiner. n.d.) มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งงานและอายุการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเกิดประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

2. องค์การแห่งการเรียนรู้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดของปีเตอร์ เซนกี (Peter Senge. 1990) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ประการที่จะสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)
2. แบบแผนความคิด (Mental Models)
3. วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)
4. การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning)
5. การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking)

เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบ แนวคิด และออกแบบสอบถาม ในส่วนของ “องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง” ซึ่งจะศึกษาองค์ประกอบทั้ง 5 ประการว่าองค์ประกอบใดบ้างที่จะสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

3. ประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดของฮอย และมิสเกล (Hoy; & Miskle. 1991: 384-397) มาเป็นแนวทางในการวัดประสิทธิผลจากหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสภาพการณ์ใหม่ๆ ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ชี้วัด ได้แก่ ความสามารถในการปรับเปลี่ยน นวัตกรรม ความเจริญเติบโต และการพัฒนา

2. การบรรลุเป้าหมาย (Achievement) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ และการจัดหา และการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งตัวบ่งชี้วัด ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์คุณภาพ การแสวงหาทรัพยากร และประสิทธิภาพ

3. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความคิดเห็น ชื่นชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน

4. ความสนใจในชีวิต (Central Life Interests) หมายถึง การสนใจ การมีความกระตือรือร้นที่จะรับเรื่องหรือความรู้ต่างๆ ของสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้อย่างหลากหลาย ความสนใจที่กว้างขวางย่อมเกิดจากประสบการณ์ที่หลากหลายของการทำงานนั้นๆ ได้แก่ การสนใจที่จะหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบ แนวคิด และออกแบบสอบถาม ในส่วนของ “ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ” ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาการวัดประสิทธิผลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ (2540) วิจัยเรื่องการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ผลการศึกษพบว่าธนาคารไทยพาณิชย์มีศักยภาพและลักษณะในการที่จะสร้างและพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมากแต่ยังมีจุดอ่อนคือผู้บริหารระดับล่างและผู้บริหารยังไม่สามารถมองเห็นภาพรวมและนำไปปฏิบัติให้เกิดผลตามแนวคิดดังกล่าวได้ทันและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูง

ดลยวรรณ ลีละศุภพงษ์ (2554) วิจัยเรื่องลักษณะของพนักงานและผลการทำงานขององค์กรตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัทอาหารจานด่วน โดยการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทอาหารจานด่วน และลักษณะของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานขององค์กรตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของพนักงานขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ ตัวแปรตามได้แก่ผลการทำงานขององค์กรตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานประจำในระดับต่างๆ ภายในบริษัทอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งในประเทศไทยส่วนของสำนักงานใหญ่ จำนวน 190 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับผลการทำงานขององค์กรด้านการลดต้นทุนการผลิต ด้านความสามารถในการสร้างนวัตกรรม และด้านความพึงพอใจของพนักงาน

นิตยา ดั่งประเสริฐ (2550) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน ผลการวิจัยสรุปว่า

พนักงานมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยโยชินอยู่ในระดับมาทุกด้าน โดยมีรายละเอียดค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละด้านดังนี้ ในแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้ 1) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ คือ พนักงานมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ 2) รูปแบบวิธีคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง คือ พนักงานมีการยอมรับในเหตุผล หรือความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และมีทักษะในการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อเป็นแบบอย่างในการพัฒนางานครั้งต่อไป 3) ด้านการสร้างและสานวิสัยทัศน์ คือ พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสารร่วมกันในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ 4) ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม คือ พนักงานองค์กรมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมหรือกลุ่ม และสมาชิกในทีมมีการตั้งเกณฑ์ความสำเร็จของงานร่วมกัน 5) ด้านความคิดและเข้าใจเชิงระบบ คือ พนักงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและเป็นระบบ

มานิดา ลือสายวงศ์ (2551) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยครั้งนี้จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยฝ่ายวิเทศพาณิชย์ จำนวน 242 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งองค์กรเป็นพนักงานชั้นต้น/กลาง และมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับดี ได้แก่ ด้านพลวัตการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจบุคคล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานเห็นว่า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านการเรียนรู้เป็นทีม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ และด้านวิสัยทัศน์ร่วม

เอกรินทร์ เย็นวิชัย (2554) วิจัยเรื่องพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด โดยการวิจัยนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมของพนักงานบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงาน และให้ความรู้ ความเข้าใจที่จะสนับสนุนพนักงาน ให้มีพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานฝ่ายผลิต และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 5 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการชี้นำตนเอง ด้านแบบจำลองความคิด และด้านการเรียนรู้เป็นทีมในภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้านความคิดเชิงระบบ และความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเชิงรุกด้านผลงาน และด้านการวางแผนงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความสม่ำเสมอในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทแตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท และความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุกของพนักงาน

ทอฝัน เพ็ชรดี (2556) วิจัยเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในเขตบางกะปิการวิจัยในครั้งนี้กำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในเขตบางกะปิกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 258 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติการทดสอบค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30 - 39 ปีระดับการศึกษาปริญญาตรีซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทสังกัดฝ่ายการตลาด, การขายและมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีซึ่งพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้แก่ความรอบรู้แห่งตนแบบแผนความคิดวิสัยทัศน์ร่วมการเรียนรู้เป็นทีมและการคิดอย่างเป็นระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากนอกจากนี้พนักงานยังมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ได้แก่วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรการเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงานเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้และบรรยากาศที่เกื้อหนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การทำวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัย
ออกเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมี
พนักงานรวมทั้งสิ้น 598 คน(แหล่งที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางข้อมูล ณ วันที่
30 มกราคม 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมี
พนักงานรวมทั้งสิ้น 598 คน (แหล่งที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางข้อมูล ณ วันที่
30 มกราคม 2558) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาจโรยามาเน่ (ศิริวรรณเสวีรัตน์. 2548: 194) ที่ระดับความเชื่อมั่น
เท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ (โดยในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{598}{1 + 598(0.05)^2} = 240$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน โดยผู้วิจัยได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 10% ดังนั้นในการทำการวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 264 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ได้จำนวนตัวอย่างแต่ละแผนกดังนี้

ตารางจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างแต่ละแผนก

ลำดับที่	แผนก	จำนวนประชากร(คน)	วิธีคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง(คน)
1	Agency Business Services	28	$(28 \times 240) / 598$	11
2	Branch Business Department	86	$(86 \times 240) / 598$	35
3	Broker Business Development	45	$(45 \times 240) / 598$	18
4	Bancassurance Business Department	18	$(18 \times 240) / 598$	7
5	Business and Customer Solutions Center	58	$(58 \times 240) / 598$	23
6	Telemarketing and Customer Services Centre	5	$(5 \times 240) / 598$	2
7	Direct and In house Business Department	17	$(17 \times 240) / 598$	7
8	Corporate Communications and Digital Marketing Department	5	$(5 \times 240) / 598$	2
9	Innovation Business Department	3	$(3 \times 240) / 598$	1
10	Business Services	94	$(94 \times 240) / 598$	38
11	Marine Insurance Department	21	$(21 \times 240) / 598$	8
12	Motor Underwriting Department	10	$(10 \times 240) / 598$	4
13	Motor Claims Department	58	$(58 \times 240) / 598$	23
14	Finance and Accounts Department	44	$(44 \times 240) / 598$	18
15	Administration and Procurement Department	10	$(10 \times 240) / 598$	4
16	Information Technology Department	28	$(28 \times 240) / 598$	11
17	Human Resources and Business Excellence Department	18	$(18 \times 240) / 598$	7
18	Policy Servicing Centre	39	$(39 \times 240) / 598$	16
19	CEO's Office	3	$(3 \times 240) / 598$	1
20	Compliance Department	4	$(4 \times 240) / 598$	2
21	Internal Audit Department	4	$(4 \times 240) / 598$	2
รวมจำนวน		598		240

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 ในการแจกแบบสอบถามจะแจกแก่บุคคลที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานปฏิบัติการ (General Staff) หัวหน้างาน (Supervisor, Assistant Executive และ Executive) และ ผู้จัดการ (Manager and Senior Manager) โดยวิธีสะดวกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 264 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศอายุระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนตำแหน่งงานในองค์กรและระยะเวลาในการทำงานเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-ended response question) และมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) มีรายละเอียดดังนี้

1.1 เพศเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงอายุซึ่งคำนวณการแบ่งอัตรภาคชั้นได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากระบบฐานข้อมูลภายในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางพนักงานที่มีอายุสูงสุดมีอายุ 60 ปี และพนักงานที่มีอายุน้อยที่สุดมีอายุ 21 ปี (แหล่งที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2558) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณการกำหนดช่วงอายุโดยการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงอายุดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 21}{4} = 9.75 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}$$

แสดงการแบ่งช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

1.2.1 21 - 30 ปี

1.2.2 31 - 40 ปี

1.2.3 41 - 50 ปี

1.2.4 51 - 60 ปี

1.3 ระดับการศึกษาเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ระดับตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.4.1 ปฏิบัติการ (General Staff)

1.4.2 หัวหน้างาน (Supervisor, Assistant Executive และ Executive)

1.4.3 ผู้จัดการ (Manager and Senior Manager)

1.5 ระยะเวลาในการทำงานเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยการกำหนดระยะเวลาในการทำงานคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากระบบฐานข้อมูลภายในบริษัทสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง พนักงานมีระยะเวลาทำงานต่ำสุดคือต่ำกว่า 1 ปี (เริ่มเข้าทำงานวันแรก) และระยะเวลาทำงานสูงสุดคือ 30 ปี (แหล่งที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2558) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงระยะเวลาในการทำงานดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณการกำหนดช่วงระยะเวลาในการทำงานโดยการวิจัยแบ่งระยะเวลาในการทำงานออกเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงระยะเวลาการทำงาน} = \frac{30 - 1}{5} = 5.8 \text{ ปี หรือ } 6 \text{ ปี}$$

แสดงการแบ่งช่วงระยะเวลาในการทำงานที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

1.5.1 1 - 6 ปี

1.5.2 7 - 12 ปี

1.5.3 13 - 18 ปี

1.5.4 19 - 24 ปี

1.5.5 25 - 30 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิดการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมการเรียนรู้เป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 25 ข้อประกอบด้วย

ความรอบรู้แห่งตน	จำนวน 5 ข้อ
แบบแผนความคิด	จำนวน 5 ข้อ
การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม	จำนวน 5 ข้อ
การเรียนรู้เป็นทีม	จำนวน 5 ข้อ
การคิดอย่างเป็นระบบ	จำนวน 5 ข้อ

โดยแบบสอบถามเป็นรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกล อันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
- ระดับ 3 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยโดยที่กำหนดความสำคัญของคะแนนใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ซึ่งใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถามตอนที่ 2 องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นของพนักงาน
4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้มากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้มาก
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้น้อย
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นประสิทธิผลการทำงานคือ ความสามารถในการปรับตัวการบรรลุเป้าหมายความพึงพอใจในการทำงานและความสนใจในชีวิต ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 12 ข้อ

ความสามารถในการปรับตัว	จำนวน 3 ข้อ
การบรรลุเป้าหมาย	จำนวน 3 ข้อ
ความพึงพอใจในการทำงาน	จำนวน 3 ข้อ
ความสนใจในชีวิต	จำนวน 3 ข้อ

โดยแบบสอบถามเป็นรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
- ระดับ 3 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยโดยที่กำหนดความสำคัญของคะแนนใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ซึ่งใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถามตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นของพนักงาน
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพการทำงานดีมาก
3.61 – 4.20	มีประสิทธิภาพการทำงานดี
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดี
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีที่สุด

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยแนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยแนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง
4. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
7. นำแบบสอบถามในขั้นที่ 6 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449-450) ผลลัพธ์ของค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าตั้งแต่ $0 < \alpha < 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ
8. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

จากการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

องค์กรแห่งการเรียนรู้	ค่าความเชื่อมั่น
ความรู้รอบรู้แห่งตน	.885
แบบแผนความคิด	.820
การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม	.787
การเรียนรู้เป็นทีม	.851
การคิดอย่างมีระบบ	.845

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เกี่ยวกับ องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวกับการทำวิจัยเอกสารต่าง ๆ จากวารสารที่สามารถอ้างอิงได้ทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากข้อมูลที่ถูกศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางทั้งหมดจำนวน 264 ชุด

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

- นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
- นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริงแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
- นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
- นำข้อมูลที่ลงรหัสไปแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for social sciences for windows)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน จากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และข้อมูลด้านประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

2.1 ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งงานและอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางแตกต่างกัน

2.1.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันได้แก่เพศ

2.1.2 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่ากลุ่มได้แก่ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งงานและอายุการทำงาน

2.2 ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

2.2.1 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 38)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

โดย P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 46-47)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 48)

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

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

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449)

$$Cronbach's\ AIPha = \frac{k \overline{cov\ variance} / \overline{var\ iance}}{1 + (k - 1) \overline{cov\ variance} / \overline{var\ iance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{cov\ variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{var\ iance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
 α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ในด้าน เพศ โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($s^2_1 = s^2_2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ $\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

Sp แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s^2_1 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S^2_1 \neq S^2_2$)

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ F มีชั้นแห่งความอิสระ = V

$$V = \frac{\left(\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S^2_1}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S^2_2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
S_1^2	แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
n_2	แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2
V	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)
 แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชย
 บัญชา. 2549: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ
 อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงานมีสูตรดังนี้

ใช้ค่า F - test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (อ้างอิงจาก กัลยา
 วาณิชยบัญชา. 2549: 293) มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_{(b)}}{MS_{(w)}}$$

เมื่อ F = ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อ
 ทราบนัยสำคัญ

$MS_{(b)}$ = ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square
 Between Groups)

$MS_{(w)}$ = ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square
 Within Groups)

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากัน จะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-
 Forsythe

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

$$\text{โดยค่า } MSW = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1}{N} - n_i \right) s_i^2$$

- เมื่อ B = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
 MSB = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
 MSW = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe
 K = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 S_i^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i = n_j$

- เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j
 $t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม $= n - k$
 MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)
 n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
 n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
 α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$\text{โดยที่ } MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)

MS_w แทน ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

N แทน ขนาดของประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2526: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution

$MS_{(w)}$ แทน ประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนน x
	$\sum y$	แทน ผลรวมของคะแนน y
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 350-351) คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะลด ถ้า x ลด y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะเพิ่มขึ้น ถ้า x ลด y จะลดด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การอ่านค่าความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.01–0.20	ต่ำ
0.21–0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.41–0.60	ปานกลาง
0.61–0.80	ค่อนข้างสูง
0.81–1.00	สูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 264 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
$MS_{(b)}$	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean square)
r_{xy}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และอายุการทำงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ซึ่งประกอบไปด้วย ความรอบรู้แห่งตนแบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน และความสนใจในชีวิต

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน แตกต่างกัน

2.2 องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 246 คน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	85	32.20
หญิง	179	67.80
รวม	264	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21 - 30 ปี	76	28.78
31 - 40 ปี	131	49.62
41 - 50 ปี	45	17.05
51 - 60 ปี	12	4.55
รวม	264	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	6.82
ปริญญาตรี	224	84.85
สูงกว่าปริญญาตรี	22	8.33
รวม	264	100.00
4. ระดับตำแหน่งงาน		
ปฏิบัติการ (General Staff)	158	59.85
หัวหน้างาน (Super visor, Assistant Executive และ Executive)	98	37.12
ผู้จัดการ (Manager and Senior Manager)	8	3.03
รวม	264	100.00
5. อายุการทำงาน		
1 - 6 ปี	144	54.55
7 - 12 ปี	58	21.97
13 - 18 ปี	28	10.61
19 - 24 ปี	32	12.12
25 - 30 ปี	2	0.75
รวม	264	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 264 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 และเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 49.62 รองลงมาคือ อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.78 และอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.05 และอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 84.85 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 59.85 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 37.12 และระดับผู้จัดการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03

อายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่จะมีอายุการทำงาน 1 - 6 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 7 - 12 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.97 อายุการทำงาน 19 - 24 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 อายุการทำงาน 13 - 18 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 และอายุการทำงาน 25 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 เนื่องจากว่ามีข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงานนั้น มีจำนวนค่อนข้างน้อย ในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มใหม่และแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21 - 30 ปี	76	28.79
31 - 40 ปี	131	49.62
41 ปีขึ้นไป	57	21.59
รวม	264	100.00
4. ระดับตำแหน่งงาน		
ปฏิบัติการ	158	59.85
หัวหน้างาน/ผู้จัดการ	106	40.15
รวม	264	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อายุการทำงาน		
1 - 6 ปี	144	54.55
7 - 12 ปี	58	21.97
13 - 18 ปี	28	10.61
19 ปีขึ้นไป	34	12.87
รวม	264	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 264 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 49.62 รองลงมาคือ อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.79 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.59

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 59.85 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน/ผู้จัดการ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.15

อายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่จะมีอายุการทำงาน 1 - 6 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 7 - 12 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.97 อายุการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 และอายุการทำงาน 13 - 18 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ซึ่งประกอบไปด้วย ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

องค์กรแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความรอบรู้แห่งตน			
1.1 ท่านมีความชำนาญ และมีความรอบรู้ในงานที่ท่านทำอยู่	4.05	0.463	มาก
1.2 ท่านเฝ้าหาความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	4.20	0.469	มาก
1.3 ท่านมีความมุ่งมั่นในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่ท่านอยู่เสมอ	4.09	0.527	มาก
1.4 ท่านติดตามข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และนำมาพัฒนาในการทำงานของท่านอยู่เสมอ	4.09	0.493	มาก
1.5 องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.21	0.531	มากที่สุด
รวม	4.12	0.366	มาก
2. แบบแผนความคิด			
2.1 ท่านมีการวางแผนการทำงานของตนเองก่อนเสมอ	4.24	0.587	มากที่สุด
2.2 ท่านมีการพิจารณาไตร่ตรองก่อนตัดสินใจทำงานทุกครั้ง	4.14	0.558	มาก
2.3 ท่านพยายามแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดมาปรับใช้กับการทำงานของท่านอยู่เสมอ	4.23	0.528	มากที่สุด
2.4 ท่านสามารถหาผลลัพธ์และสรุปผลจากการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี	3.95	0.495	มาก
2.5 ท่านยอมรับแนวคิด หรือนำความรู้ขององค์กรอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จมาปรับใช้อยู่เสมอ	4.13	0.568	มาก
รวม	4.14	0.392	มาก
3. วิสัยทัศน์ร่วม			
3.1 ท่านมีความรัก ความภาคภูมิใจและความภูมิใจในองค์กร	4.29	0.600	มากที่สุด
3.2 ท่านมีความเข้าใจและยึดถือปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงค่านิยมขององค์กร	4.24	0.560	มากที่สุด
3.3 ท่านมีความมุ่งมั่นให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของตน โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นหลัก	4.31	0.524	มากที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์กรแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3.4 ท่านมีความมุ่งมั่นให้องค์กรประสบความสำเร็จตาม วิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้	4.26	0.512	มากที่สุด
3.5 ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนาการเปลี่ยนแปลง ใหม่ๆ ขององค์กรให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	4.09	0.544	มาก
รวม	4.24	0.410	มากที่สุด
4. การเรียนรู้เป็นทีม			
4.1 ท่านได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้วิธีการทำงานเป็นทีม	4.15	0.578	มาก
4.2 ท่านมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดระหว่างกัน ภายในทีมอยู่เสมอ	4.17	0.513	มาก
4.3 ท่านมีส่วนร่วมรับรู้ปัญหาในการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้ง ร่วมหาวิธีแก้ไขปัญห	4.14	0.560	มาก
4.4 องค์กรของท่านมีการเปิดกว้างทางความคิดใน กระบวนการทำงาน และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการออก ความคิดเห็น	4.14	0.551	มาก
4.5 องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการ พัฒนาการทำงานเป็นทีม	4.20	0.597	มาก
รวม	4.16	0.409	มาก
5. การคิดอย่างเป็นระบบ			
5.1 ท่านมีการเรียงลำดับความสำคัญของงานทุกครั้ง	4.18	0.606	มาก
5.2 ท่านมีการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างเป็นระบบ	4.07	0.540	มาก
5.3 ท่านสามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของแผนกต่างๆ ใน องค์กรอย่างเป็นระบบ	3.97	0.594	มาก
5.4 ท่านนำข้อมูลและสถิติที่มีอยู่มาใช้วิเคราะห์และช่วย ตัดสินใจในการทำงาน	3.97	0.561	มาก
5.5 ท่านมีความพยายามที่จะป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ทำงานหรือหาทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น	4.16	0.530	มาก
รวม	4.07	0.423	มาก
ผลรวมองค์กรแห่งการเรียนรู้	4.14	0.316	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง เมื่อพิจารณาความคิดเห็น โดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า

1. ความรอบรู้แห่งตน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ท่านเฝ้าหาความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนอยู่เสมอ ท่านมีความมุ่งมั่นในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่ท่านทำอยู่เสมอ ท่านติดตามข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และนำมาพัฒนาในการทำงานของท่านอยู่เสมอ และท่านมีความชำนาญ และมีความรอบรู้ในงานที่ท่านทำอยู่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 4.20 4.09 4.09 4.05 ตามลำดับ

2. แบบแผนความคิด โดยรวมมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีการวางแผนการทำงานของตนเองก่อนเสมอ ท่านพยายามแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดมาปรับใช้กับการทำงานของท่านอยู่เสมอ ท่านมีการพิจารณาไตร่ตรองก่อนตัดสินใจทำงานทุกครั้ง ท่านยอมรับแนวคิด หรือนำความรู้ขององค์กรอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จมาปรับใช้อยู่เสมอ และท่านสามารถหาผลลัพธ์และสรุปผลจากการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 4.23 4.14 4.13 3.95 ตามลำดับ

3. วิสัยทัศน์ร่วม โดยรวมมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความมุ่งมั่นให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของตน โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นหลัก ท่านมีความรัก ความภาคดีและความภูมิใจในองค์กร ท่านมีความมุ่งมั่นให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ ท่านมีความเข้าใจและยึดถือปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงค่านิยมขององค์กร และท่านมีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ขององค์กรให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 4.29 4.26 4.24 4.09 ตามลำดับ

4. การเรียนรู้เป็นทีม โดยรวมมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ท่านมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดระหว่างกันภายในทีมอยู่เสมอ ท่านได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้วิธีการทำงานเป็นทีม ท่านมีส่วนร่วมรับรู้ปัญหาในการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งร่วมหาวิธีแก้ไขปัญหา องค์กรของท่านมีการเปิดกว้างทางความคิดในกระบวนการทำงาน และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.17 4.15 4.14 4.14 ตามลำดับ

5. การคิดอย่างเป็นระบบ โดยรวมมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีการเรียงลำดับความสำคัญของงานทุกครั้ง ท่านมีความพยายามที่จะป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ท่านมีการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างเป็นระบบ ท่านสามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของแผนกต่างๆ ในองค์กรอย่างเป็นระบบ และท่านนำข้อมูลและสถิติที่มีอยู่มาใช้วิเคราะห์และช่วยตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 4.16 4.07 3.97 3.97 ตามลำดับ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นประสิทธิผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน และความสนใจในชีวิต

ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นประสิทธิผลการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิผลการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความสามารถในการปรับตัว			
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น	4.19	0.482	ดี
1.2 ท่านยอมรับกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่เหมาะสมกว่า โดยไม่ยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิมๆ	4.30	0.537	ดีมาก
1.3 ท่านมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	4.19	0.516	ดี
รวม	4.23	0.420	ดีมาก
2. การบรรลุเป้าหมาย			
2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.16	0.647	ดี
2.2 ท่านปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร	4.19	0.520	ดี
2.3 ท่านทุ่มเทอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.16	0.547	ดี
รวม	4.17	0.453	ดี

ตาราง 4 (ต่อ)

ประสิทธิผลการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. ความพึงพอใจในการทำงาน			
3.1 ท่านได้รับความร่วมมือจากบุคลากรฝ่ายต่างๆ ในองค์กร ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	3.97	0.591	ดี
3.2 ท่านคิดบวกในการทำงาน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและ กัน พร้อมแบ่งปันความรู้และแนวคิดต่างๆ	4.17	0.501	ดี
3.3 ท่านพึงพอใจองค์กรที่มีการให้รางวัลหรือชมเชยบุคคล และทีมขององค์กรเมื่อคิดสร้างสรรค์ และประสบ ความสำเร็จด้านการเรียนรู้	4.14	0.527	ดี
รวม	4.09	0.422	ดี
4. ความสนใจในชีวิต			
4.1 ท่านมีการกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อเพิ่มพูน ศักยภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอ	4.19	0.501	ดี
4.2 ท่านสามารถนำทักษะ ความรู้ ความสามารถและความ ชำนาญของตนเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับ หน้าที่ของตนได้	4.19	0.503	ดี
4.3 ท่านสนใจที่จะหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ไปด้วยดี	4.24	0.472	ดีมาก
รวม	4.21	0.443	ดีมาก
รวมประสิทธิผลการทำงาน	4.17	0.359	ดี

จากตาราง 4 ระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วย
ขวาง เมื่อพิจารณาความคิดเห็น โดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า

1. ความรอบรู้แห่งตน โดยรวมมีประสิทธิผลการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
4.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการ
ทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านยอมรับกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่
เหมาะสมกว่า โดยไม่ยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิมๆ ท่านมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ
ทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และท่านสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ
สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 4.19 4.19
ตามลำดับ

2. การบรรลุเป้าหมาย โดยรวมมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และท่านทุ่มเทอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 4.16 4.16 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านคิดบวกในการทำงาน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พร้อมแบ่งปันความรู้และแนวคิดต่างๆ ท่านพึงพอใจองค์กรที่มีการให้รางวัลหรือชมเชยบุคคลและทีมขององค์กรเมื่อคิดสร้างสรรค์ และประสบความสำเร็จด้านการเรียนรู้ และท่านได้รับความร่วมมือจากบุคลากรฝ่ายต่างๆ ในองค์กรในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.14 3.97 ตามลำดับ

4. ความสนใจในชีวิต โดยรวมมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสนใจที่จะหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ล่วงไปด้วยดี ท่านสามารถนำทักษะ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของตนเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับหน้าที่ของตนได้ และท่านมีการกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 4.19 4.19 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และระยะเวลาในการทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในส่วนนี้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยตามข้อมูลส่วนบุคคลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกัน พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็

ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง

ตาราง 5 แสดงการทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ความสามารถในการปรับตัว	0.946	.332
2. การบรรลุเป้าหมาย	0.713	.399
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	1.238	.267
4. ความสนใจในชีวิต	6.508*	.011

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 ผลทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นรายด้าน ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ .332, .399, .267 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) และค่าความน่าจะเป็นโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ความสนใจในชีวิต เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบ

ค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน
ดังนี้จากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งใน
เขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลการทำงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ความสามารถในการปรับตัว	ชาย	4.26	0.431	0.841	262	.401
	หญิง	4.21	0.415			

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบัน
การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามเพศ พบว่ามีความ
น่าจะเป็น Sig เท่ากับ .401 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติ
ฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีเพศแตกต่างกัน
มีประสิทธิผลการทำงานด้านความสามารถในการปรับตัวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
.05

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งใน
เขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลการทำงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
2. การบรรลุเป้าหมาย	ชาย	4.15	0.431	-0.626	262	.532
	หญิง	4.18	0.415			

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบัน
การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามเพศ พบว่ามีความน่าจะเป็น
Sig เท่ากับ .532 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผล
การทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลการทำงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	4.05	0.464	-1.127	262	.261
	หญิง	4.11	0.400			

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ พบว่ามีความน่าจะเป็น Sig เท่ากับ .261 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านสนใจในชีวิต จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลการทำงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
4. ความสนใจในชีวิต	ชาย	4.22	0.497	0.420	141.771	.675
	หญิง	4.20	0.416			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามเพศ พบว่ามีความน่าจะเป็น Sig เท่ากับ .675 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานด้านความสนใจในชีวิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกัน พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิผลการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิผลการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 10 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง จำแนกตามอายุ

ประสิทธิผลการทำงาน	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
1. ความสามารถในการปรับตัว	0.193	2	261	.825
2. การบรรลุเป้าหมาย	1.163	2	261	.314
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	0.726	2	261	.485
4. ความสนใจในชีวิต	0.104	2	261	.902

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุ ในด้านความสามารถในการปรับตัว มีค่า Sig. เท่ากับ .825 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ใน แสดงดังตาราง 11

ส่วนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig. เท่ากับ .314 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ใน แสดงดังตาราง 12

ส่วนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .485 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ใน แสดงดังตาราง 14

ส่วนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสนใจในชีวิต มีค่า Sig. เท่ากับ .902 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ใน แสดงดังตาราง 15

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามอายุ

ประสิทธิผลการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1.ความสามารถในการปรับตัว	ระหว่างกลุ่ม	.099	2	.050	.280	.756
	ภายในกลุ่ม	46.264	261	.177		
	รวม	46.364	263			

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามอายุ การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .756 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามอายุ

ประสิทธิผลการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2.การบรรลุเป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	2.241	2	1.120	5.650*	.004
	ภายในกลุ่ม	51.756	261	.198		
	รวม	53.996	263			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามอายุ การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุแตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย

อายุ	$\bar{X}$	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		4.21	4.22	4.26
21 - 30 ปี	4.21	-	-.195* (.012)	-.219* (.024)
31 - 40 ปี	4.22		-	-.024 (.980)
41 ปีขึ้นไป	4.26			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านการบรรลุ เป้าหมายโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุ 21 - 30 ปี กับพนักงานสถาบัน การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุ 31 - 40 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย น้อยกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ .195

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุ 21 - 30 ปี กับพนักงานสถาบัน การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย น้อยกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ .219

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงิน แห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3.ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.802	2	.401	2.275	.105
	ภายในกลุ่ม	46.004	261	.176		
	รวม	46.806	263			

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบัน การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ การทดสอบ ความแตกต่างของโดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .105 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่ง หนึ่ง ในเขตห้วยขวางที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการ ทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงิน
แห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามอายุ

ประสิทธิผลการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4.ความสนใจในชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.008	2	.004	.020	.980
	ภายในกลุ่ม	51.588	261	.198		
	รวม	51.596	263			

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามอายุ การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .980ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสนใจในชีวิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิผลการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิผลการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 16 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ประสิทธิผลการทำงาน	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
1. ความสามารถในการปรับตัว	8.967*	2	261	.000
2. การบรรลุเป้าหมาย	3.282*	2	261	.039
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	.380	2	261	.684
4. ความสนใจในชีวิต	19.841*	2	261	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแปรปรวนของระดับการศึกษาสูงสุด ในด้านความสามารถในการปรับตัว มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาสูงสุดไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 17

ส่วนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig. เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาสูงสุดไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 19

ส่วนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .684 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ใน แสดงดังตาราง 21

ส่วนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสนใจในชีวิต มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาสูงสุดไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 23

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงิน
แห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ประสิทธิผลการทำงาน		Statistic2	df1	df2	Sig.
1. ความสามารถในการปรับตัว	Brown-Forsythe	6.182*	2	46.995	.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัวแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับ
ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถ
ในการปรับตัว

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.09	4.25	4.06
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.09	-	-.162 (.158)	.032 (.979)
ปริญญาตรี	4.25	-	-	.194* (.007)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.06	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัว โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีระดับการศึกษาระหว่างปริญญาตรี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัว น้อยกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .194 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรจุเป้าหมาย จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ประสิทธิผลการทำงาน		Statistic2	df1	df2	Sig.
2. การบรรจุเป้าหมาย	Brown-Forsythe	5.153*	2	41.663	.010

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านการบรรจุเป้าหมาย จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านการบรรจุเป้าหมาย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรจุ เป้าหมาย

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.15	4.19	3.94
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.15	-	-.047 (.951)	.209 (.198)
ปริญญาตรี	4.19	-	-	.256* (.002)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.94	-		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านการบรรจุเป้าหมายโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีระดับการศึกษาระหว่างปริญญาตรี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านความการบรรจุเป้าหมาย มากกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .256

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ประสิทธิผลการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3.ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.407	2	1.204	7.075*	.001
	ภายในกลุ่ม	44.399	261	.170		
	รวม	46.806	263			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.94	4.13	3.82
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.94	-	-.188 (.239)	.126 (.695)
ปริญญาตรี	4.13		-	.314* (.002)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.82			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีระดับการศึกษาระหว่างปริญญาตรี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .314

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิตประจำวันตามระดับการศึกษาสูงสุด

ประสิทธิผลการทำงาน		Statistic2	df1	df2	Sig.
4. ความสนใจในชีวิต	Brown-Forsythe	18.405*	2	40.386	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสนใจในชีวิตประจำวันตามระดับการศึกษาสูงสุด การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสนใจในชีวิต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงานของของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.04	4.25	3.94
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.04	-	-.209* (.036)	.098 (.501)
ปริญญาตรี	4.25	-	-	.306* (.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.94	-		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสนใจในชีวิต โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านความสนใจในชีวิต น้อยกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .209

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีระดับการศึกษาระหว่างปริญญาตรี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านความสนใจในชีวิต มากกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .306

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขต
ห้วยขวาง มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิผลการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิผลการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่
ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็
ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง
(H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่ง
ตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐาน
หลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05
ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแตกต่างประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่ง
หนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ประสิทธิผลการทำงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ความสามารถในการปรับตัว	.028	.866
2. การบรรลุเป้าหมาย	.083	.774
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	.022	.883
4. ความสนใจในชีวิต	4.975*	.027

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการ

ทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นรายด้าน ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ .866, .774, .883 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) และค่าความน่าจะเป็นโดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ความสนใจในชีวิต เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้จากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ประสิทธิผลการทำงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ความสามารถในการปรับตัว	ชาย	4.22	0.436	-0.570	262	.569
	หญิง	4.25	0.397			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น Sig เท่ากับ .569 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานด้านความสามารถในการปรับตัวไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ประสิทธิผลการทำงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
2. การบรรลุเป้าหมาย	ชาย	4.15	0.465	-0.997	262	.320
	หญิง	4.20	0.435			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีความน่าจะเป็น Sig เท่ากับ.320 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ประสิทธิผลการทำงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	4.11	0.421	0.665	262	.507
	หญิง	4.07	0.424			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีความน่าจะเป็น Sig เท่ากับ.507 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านสนใจในชีวิต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ประสิทธิผลการทำงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
4. ความสนใจในชีวิต	ชาย	4.24	0.461	1.495	241.487	.136
	หญิง	4.16	0.412			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีความน่าจะเป็น Sig เท่ากับ.136 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานด้านความสนใจในชีวิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 1.5 อายุการทำงานแตกต่างกัน พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุการทำงานแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิผลการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุการทำงานแตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิผลการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 30 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง จำแนกตามอายุการทำงาน

ประสิทธิผลการทำงาน	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
1. ความสามารถในการปรับตัว	9.310*	3	260	.000
2. การบรรลุเป้าหมาย	5.531*	3	260	.001
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	3.960*	3	260	.009
4. ความสนใจในชีวิต	13.989*	3	260	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแปรปรวนของอายุการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัว มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 31

ส่วนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่า Sig. เท่ากับ .0001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 33

ส่วนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 35

ส่วนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสนใจในชีวิต มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 36

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงิน
แห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามอายุการทำงาน

ประสิทธิผลการทำงาน		Statistic2	df1	df2	Sig.
1. ความสามารถในการปรับตัว	Brown- Forsythe	5.346*	3	147.283	.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามอายุการทำงาน การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ Brown- Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุการทำงานต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัว แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิผล
การทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสามารถในการ
ปรับตัว

อายุการทำงาน	$\bar{X}$	1 – 6 ปี	7 – 12 ปี	13 – 18 ปี	19 ปีขึ้นไป
		4.20	4.37	4.00	4.26
1 – 6 ปี	4.20	-	-.170 (.139)	.204 (.057)	-.061 (.959)
7 – 12 ปี	4.37		-	.374* (.001)	.109 (.832)
13 – 18 ปี	4.00			-	-.265* (.049)
19 ปีขึ้นไป	4.26				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการทำงานแตกต่างกัน กับประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัว โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 7 -12 ปี กับ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 – 18 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งใน เขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 7 -12 ปี มีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านความสามารถในการ ปรับตัว มากกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 – 18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .374

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 – 18 ปี กับ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งใน เขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 – 18 ปี มีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านความสามารถใน การปรับตัว น้อยกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 19 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .265

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 33 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงิน แห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรจุเป้าหมาย จำแนกตามอายุการทำงาน

ประสิทธิผลการทำงาน	Statistic2	df1	df2	Sig.
2. การบรรจุเป้าหมาย	Brown- 12.931*	3	151.783	.000
	Forsythe			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านการบรรจุเป้าหมาย จำแนกตามอายุการทำงาน การ ทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ Brown- Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุการ ทำงานต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านการบรรจุเป้าหมายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิผล
การทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านการบรรลุเป้าหมาย

อายุการทำงาน	$\bar{X}$	1 – 6 ปี	7 – 12 ปี	13 – 18 ปี	19 ปีขึ้นไป
		4.10	4.37	3.90	4.36
1 – 6 ปี	4.10	-	-.271*	.192*	-.266*
			(.003)	(.008)	(.011)
7 – 12 ปี	4.37		-	.463*	.005
				(.000)	(1.000)
13 – 18 ปี	3.90			-	-.458*
					(.000)
19 ปีขึ้นไป	4.36				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัว โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 1 - 6 ปี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 7 - 12 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 1 - 6 ปี มีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายน้อยกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 7 - 12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .271

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 1 - 6 ปี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 1 - 6 ปี มีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายมากกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 19 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .266

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 1 - 6 ปี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 - 18 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งใน

เขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 1 - 6 ปี มีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย มากกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 - 18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .192

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 7 - 12 ปี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 - 18 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 7 - 12 ปี มีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย มากกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 - 18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .463

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 - 18 ปี กับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 13 - 18 ปี มีประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย น้อยกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่มีอายุการทำงาน 19 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .458

ตาราง 35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุการทำงาน

ประสิทธิผลการทำงาน		Statistic2	df1	df2	Sig.
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	Brown-Forsythe	2.286	3	159.553	.081

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุการทำงาน การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .081 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุการทำงานต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 36 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงิน
แห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามอายุการทำงาน

ประสิทธิผลการทำงาน		Statistic2	df1	df2	Sig.
4. ความสนใจในชีวิต	Brown- Forsythe	1.719	3	124.492	.166

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ในด้านความสนใจในชีวิต จำแนกตามอายุการทำงาน การทดสอบความแตกต่างของโดยใช้สถิติ Brown- Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .166 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุการทำงานต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสนใจในชีวิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : องค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

H_1 : องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

องค์กรแห่งการเรียนรู้	ประสิทธิผลการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ความรอบรู้แห่งตน	.554*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. แบบแผนความคิด	.606*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม	.623*	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
4. การเรียนรู้เป็นทีม	.624*	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
5. การคิดอย่างมีระบบ	.626*	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	.726*	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กับประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่าง
ง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวม
ทั้งหมดพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั้น
คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานสถาบัน
การเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีความคิดเห็นต่อองค์กรการเรียนรู้ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .726 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปใน
ทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า
เมื่อพนักงานสถาบันการเงินมีความคิดเห็นต่อองค์กรการเรียนรู้ดีขึ้น จะทำให้พนักงาน
สถาบันการเงินมีประสิทธิผลการทำงานดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ความรอบรู้แห่งตน มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ใน
ด้านความรอบรู้แห่งตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่ง
หนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
เท่ากับ .554 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทาง

เดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสถาบันการเงินตระหนักถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านความรอบรู้
แห่งตนมากขึ้น จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมดีขึ้นในระดับปานกลาง

2. แบบแผนความคิด มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านแบบแผนความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .606 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสถาบันการเงินตระหนักถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านแบบแผนความคิดมากขึ้น จะส่งผลให้มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมดีขึ้นในระดับปานกลาง

3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ ในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .623 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสถาบันการเงินตระหนักถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ ในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมมากขึ้น จะส่งผลให้มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

4. การเรียนรู้เป็นทีม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .624 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสถาบันการเงินตระหนักถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ ในด้านการเรียนรู้เป็นทีมมากขึ้น จะส่งผลให้มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

5. คิดอย่างมีระบบ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านคิดอย่างมีระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .626 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสถาบันการเงินตระหนักถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ ในด้านคิดอย่างมีระบบมากขึ้น จะส่งผลให้มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 38 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิผลการทำงาน			
	ความสามารถในการปรับตัว	การบรรลุเป้าหมาย	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความสนใจในชีวิต
1. พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน				
เพศ	-	-	-	-
อายุ	-	✓	-	-
ระดับการศึกษาสูงสุด	✓	✓	✓	✓
ระดับตำแหน่งงาน	-	-	-	-
อายุการทำงาน	✓	✓	-	-
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิผลการทำงาน			
2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง				
1. ความรอบรู้แห่งตน		✓		
2. แบบแผนความคิด		✓		
3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม		✓		
4. การเรียนรู้เป็นทีม		✓		
5. การคิดอย่างมีระบบ		✓		

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความแตกต่าง/สัมพันธ์)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ผู้วิจัยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะผลการวิจัย ตามลำดับดังนี้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งงานและอายุการทำงาน
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลพื้นฐานของฝ่ายบริหารในการพิจารณาจัดการสนับสนุนด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทให้ที่มีประสิทธิผลมากที่สุด
2. เพื่อนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการจัดการวางแผนกระบวนการทำงาน รูปแบบการเรียนรู้ และปัจจัยที่เกื้อหนุนการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง พบว่า

1. เพศ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 และเพศชายจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ตามลำดับ

2. อายุ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 49.62 รองลงมาคือ อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.79 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.59 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางส่วนใหญ่ ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 84.85 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 ตามลำดับ

4. ระดับตำแหน่งงาน พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 59.85 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน/ผู้จัดการ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.15 ตามลำดับ

5. อายุการทำงาน พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางส่วนใหญ่ จะมีอายุการทำงาน 1 – 6 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 7 - 12 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.97 อายุการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 และอายุการทำงาน 13 – 18 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ซึ่งประกอบไปด้วย ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ ดังนี้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวมพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ความรอบรู้แห่งตน โดยภาพรวมพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ท่านใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ท่านมีความ

มุ่งมั่นในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่ทำอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ท่านติดตามข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และนำมาพัฒนาในการทำงานของท่านอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และท่านมีความชำนาญ และมีความรอบรู้ในงานที่ท่านทำอยู่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

2. แบบแผนความคิด โดยภาพรวมพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีการวางแผนการทำงานของตนเองก่อนเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านพยายามแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดมาปรับใช้กับการทำงานของท่านอยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ท่านมีการพิจารณาไตร่ตรองก่อนตัดสินใจทำงานทุกครั้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ท่านยอมรับแนวคิดหรือนำความรู้ขององค์กรอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จมาปรับใช้อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และท่านสามารถหาผลลัพธ์และสรุปผลจากการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

3. วิสัยทัศน์ร่วม โดยภาพรวมพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความมุ่งมั่นให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของตน โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ท่านมีความรัก ความภาคภูมิใจและความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ท่านมีความมุ่งมั่นให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ท่านมีความเข้าใจและยึดถือปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และท่านมีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ขององค์กรให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

4. การเรียนรู้เป็นทีม โดยภาพรวมพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ท่านมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดระหว่างกันภายในทีมอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้วิธีการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ท่านมีส่วนร่วมรับรู้ปัญหาในการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งร่วมหาวิธีแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 องค์กรของท่านมีการเปิดกว้างทางความคิดในกระบวนการทำงาน และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

5. การคิดอย่างเป็นระบบ โดยภาพรวมพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีการเรียงลำดับความสำคัญของงานทุกครั้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ท่านมีความพยายามที่จะป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านมีการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ท่านสามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของแผนกต่างๆ ในองค์กรอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และท่านนำข้อมูลและสถิติที่มีอยู่มาใช้วิเคราะห์และช่วยตัดสินใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน และความสนใจในชีวิต และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ความสามารถในการปรับตัว พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีประสิทธิผลการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านยอมรับกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่เหมาะสมกว่า โดยไม่ยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิมๆ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ท่านมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และท่านสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

2. การบรรลุเป้าหมาย พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีประสิทธิผลการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และท่านทุ่มเทอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีประสิทธิผลการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดบวกในการทำงาน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พร้อมแบ่งปันความรู้และแนวคิดต่างๆ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านพึงพอใจองค์กรที่มีการให้รางวัลหรือชมเชยบุคคลและทีมขององค์กรเมื่อคิดสร้างสรรค์ และประสบความสำเร็จด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และท่านได้รับความร่วมมือ

จากบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

4. ความสนใจในชีวิต พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสนใจที่จะหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ล่วงไปด้วยดี อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านสามารถนำทักษะ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของตนเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับหน้าที่ของตนได้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และท่านมีการกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อเพิ่มพูน ศักยภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันได้ สามารถสรุปได้ดังนี้ได้ดังนี้

1. เพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัว ไม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสนใจในชีวิต ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านความสามารถในการปรับตัว ไม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่มีอายุ 21 - 30 ปี มี ประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย น้อยกว่าพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งใน เขตห้วยขวาง ที่มีอายุ 31 - 40 ปี

3. องค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. องค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5. องค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านจิตอย่างมีระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และอายุการทำงาน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะเพศชายและเพศหญิงต่างมีความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลได้นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ แต่ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติและความสามารถในการทำงานของตัวบุคคล ประสบการณ์ในการทำงาน และการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในปัจจุบันเพศชายกับเพศหญิงได้รับการยอมรับว่าเท่าเทียมกัน และมีความรู้ความสามารถรวมทั้งโอกาสในการทำงานไม่แตกต่างกัน มีความเสมอภาคกันมากขึ้น มีการเปิดกว้างทางการศึกษาทำให้ทั้งผู้หญิงและผู้ชายมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกันในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร สมเพชร (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีประสิทธิผลการทำงานในด้านการบรรลุเป้าหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อาจ

เนื่องมาจากว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นจะมีความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุน้อย โดยสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีและมีความชำนาญมากกว่า เข้าใจระบบการทำงานเป็นอย่างดี รวมไปถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานมากกว่า จึงช่วยส่งเสริมให้คุณภาพของงานดีกว่า จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการทำงาน ทำให้การบรรลุเป้าหมายได้ดีกว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ รัฐพล ศรีกัตัญญ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาจเนื่องมาจากว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีต้องการความมั่นคงในด้านการงาน จึงทำให้พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความมุ่งมั่นและมีความตั้งใจในการทำงานมากกว่า ทำให้ประสิทธิผลการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมักคิดว่าตนเองมีโอกาที่จะเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่า จึงส่งผลให้ประสิทธิผลในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญชนก ชิตพิงศ์วิวัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานทุกตำแหน่งงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงค่านิยมขององค์กร เพื่อให้เกิดความร่วมมือ การแบ่งปัน การทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องระยะยาว และริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ เพื่อจะทำให้องค์กรอยู่รอดและเจริญเติบโต และให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คันธรส หนูเขียว (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่าระดับการทำงานของพนักงานที่ต่างกันประสิทธิผลการทำงานของพนักงานไม่ต่างกัน

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงาน 7 - 12 ปี มีประสิทธิผลในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1 - 6 ปี 13 - 18 ปี และ 19 ปีขึ้นไป อาจเนื่องมาจากว่า พนักงานที่อยู่ในอายุการทำงาน 7 - 12 ปี ยังมีการปรับตัวในการยอมรับการ

ทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีใหม่ๆ และไม่ยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิมๆ และเป็นช่วงอายุงานที่ยังมีอีกหลายสิ่งหลายอย่างที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ เพื่อที่จะพัฒนาตนเองและหน่วยงาน จึงส่งผลให้พนักงานที่มีอายุงาน 7 - 12 ปี มีพฤติกรรมการทำงานที่โดยรวมดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานมาก เพราะพนักงานงานที่มีอายุงานมากอาจจะทำงานมานานทำให้มีความเบื่อหน่ายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญฤทธิ์ แดงอ่อน (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

1. **ด้านความรู้แห่งตน** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากสถาบันการเงินมีนโยบายจัดฝึกอบรม ให้พนักงานได้มีการเรียนรู้และฝึกฝนการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ อย่างต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พนักงานจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความสำเร็จ และจำทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร สมเพชร (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้แห่งตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

2. **ด้านแบบแผนความคิด** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากสถาบันการเงินมีวิธีที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ให้พร้อมที่จะเรียนรู้รูปแบบการทำงานใหม่ๆ ไม่ยึดติดกับรูปแบบและกระบวนการทำงานเดิม พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา รวมถึงบุคลากรมีแบบแผนความคิดและสะท้อนภาพที่ถูกต้อง จะเป็นการพัฒนาแบบแผนความคิดที่มุ่งส่วนรวม เพื่อองค์กรที่พัฒนาให้มีศักยภาพและยั่งยืนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลยวรรณ ลีละศุภพงษ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะของพนักงานและผลการทำงานขององค์กรตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัทอาหารจานด่วน พบว่า ลักษณะของพนักงานขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กับผลการทำงานขององค์กรตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิด

3. **ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากสถาบันการเงินให้ความสำคัญกับการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนทั้งองค์กร และสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานทุกคนในองค์กรเห็นว่าทุกคนในองค์กรนั้นเป็นกำลังสำคัญในการร่วมผลักดันองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ พนักงานก็จะมีทัศนคติที่ดี ตั้งใจปฏิบัติงานให้สำเร็จ ประสิทธิภาพการทำงานก็จะดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร สมเพชร (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

4. **ด้านการเรียนรู้เป็นทีม** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ที่ต้องติดต่อประสานงานสื่อสารกันไม่ว่าจะภายในหน่วยงานของตนเองหรือระหว่างหน่วยงานและการสื่อสารกับลูกค้าภายนอก ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถของทีม ผนึกกำลังของทีมงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เน้นนโยบายสร้างทีมให้ชัดเจน เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน เรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้เกิดความคิดที่หลากหลายแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยการฝึกอบรม เสนอมุมมองเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อให้สมาชิกในทีมได้เรียนรู้ มองเห็นภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง นำไปสู่การตัดสินใจเลือกที่ดีที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อองค์กร ตามค่านิยมขององค์กร คือ เราทำงานเป็นทีมเราเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกัน ด้วยการเคารพและยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมถึงการแบ่งปันความรู้และแนวคิดต่างๆ จึงเป็นการรวมพลังเพื่อองค์กร มีการส่งเสริมการช่วยเหลือเกื้อกูล มีความรักความผูกพันซึ่งกันและกัน พนักงานก็จะทำงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิผลได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกธิฤทธิ์ เย็นวิชัย (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า องค์กรประกอบต่อการเรียนรู้ของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานเชิงรุกของพนักงานบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

5. **ด้านคิดอย่างมีระบบ** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง มีการคิดแบบเชื่อมโยงกันของส่วนต่างๆ เข้าด้วยกัน ทุกคนจะต้องมีความเข้าใจในภาพรวมและส่วนย่อย พร้อมร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้มีการระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไขชัดเจนโดยอาศัยข้อมูลและการระดมความคิดจากทุกฝ่ายมีการจัดเรียงลำดับของปัญหาที่พบเมื่อเกิดปัญหขึ้นบุคลากรของ

บริษัทมีการใช้หลักเหตุผลและวิจารณ์งานในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจบริษัทมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความคิดอย่างบูรณาการมีการวิเคราะห์สาเหตุหลักและสาเหตุรองของปัญหา มีการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของแผนกต่างๆ ในองค์กรอย่างเป็นระบบมีการใช้ข้อมูลย้อนกลับในการตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทและมีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกกรินทร์ เย็นวิชัย (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า องค์กรประกอบต่อการเรียนรู้ของพนักงานด้านความคิดเชิงระบบ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานเชิงรุกของพนักงานบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ซึ่งผู้วิจัยได้มี ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. องค์กรควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ดังนี้

1.1 องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เพราะเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิผลการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความสนใจในชีวิต มากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาดักรกว่าระดับปริญญาตรี และมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถโดยการจัดอบรมให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานในกลุ่มนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน

1.2 องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุงาน 7 - 12 ปี เพราะพนักงานอายุงานในช่วงนี้มีประสิทธิผลการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมาย มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 6 ปี และมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 13 - 18 ปี ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานในกลุ่มนี้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน และทำให้รู้สึกว่ามีคามมั่นคงในหน้าที่การงาน มีรายได้ที่เพียงพอ ทำให้พนักงานมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กร เชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร และไม่คิดมองหางานใหม่

1.3 องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานสถาบันการเงินที่มีอายุ 21 - 30 ปี เนื่องจากพบว่าประสิทธิผลในการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี และน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยองค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ ให้กับพนักงานกลุ่มนี้สม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ เพิ่มศักยภาพการทำงานและเพิ่มพูนประสบการณ์ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีขึ้นด้วย

2. ประสิทธิภาพการทำงาน

2.1 การคิดอย่างเป็นระบบ องค์กรต้องส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร ให้มีความคิดแบบเชื่อมโยง มีความคิดอย่างเป็นระบบ ทันทต่อเหตุการณ์ หรือการคิดล่วงหน้าในแต่ละเรื่องอย่างเป็นระบบ คิดเชิงสังเคราะห์มากกว่าวิเคราะห์แยกแยะ คิดเน้นที่กระบวนการหรือแบบแผน มากกว่าภาพเป็นจุดๆ ที่เป็นการพัฒนาองค์กรและขั้นตอนที่ถูกต้องของระบบสั้นๆ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจให้ชัดเจนถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ อย่างเป็นแบบแผน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ โดยรวม พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก

2.2 การเรียนรู้เป็นทีม องค์กรควรมีการส่งเสริมกิจกรรมที่ให้พนักงานได้ทำงานร่วมกัน จะทำให้พนักงานได้เล็งเห็นความสำคัญของการช่วยเหลือกันภายในทีม โดยการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในที่ทำงาน จะทำให้พนักงานทุกคนไว้นิ่งเชื่อใจกัน เพราะการเรียนรู้การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม โดยรวม พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก

2.3 วิสัยทัศน์ร่วม องค์กรควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อนมาเป็นโอกาสในการพัฒนาวิสัยทัศน์ขององค์กรให้มีความเป็นไปได้และชัดเจนมากยิ่งขึ้น และมีการประกาศวิสัยทัศน์อย่างเป็นทางการเพื่อให้พนักงานรับทราบและเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาอาจจะมีการเน้นย้ำวิสัยทัศน์ให้พนักงานในที่ทำงาน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม โดยรวม พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด

2.4 แบบแผนความคิด องค์กรควรมีการกำหนดมาตรฐาน และแนวทางการแก้ไขหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้องค์กรควรมีการให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานโดยการลดการควบคุมลง และมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานด้วยตนเองมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดแนวคิดและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ด้วยตนเอง จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดการตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่เสมอ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิด โดยรวม พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก

2.5 ความรอบรู้แห่งตน องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และส่งเสริมให้

พนักงานศึกษาข้อมูลการปฏิบัติงานเพิ่มเติม ผักผ่อน และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมากขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้แห่งตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้แห่งตน โดยรวม พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวางมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ซึ่งผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อศึกษากับองค์กรที่มีการนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาปฏิบัติว่า ประสบความสำเร็จเพียงใด
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น เช่น วัฒนธรรมองค์กร หรือ ปัจจัยด้านพฤติกรรม ที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างองค์กรแบบต่างๆ ว่าโครงสร้างองค์กรลักษณะใดจะเอื้อประโยชน์ในการนำองค์กรแห่งการเรียนรู้ไปใช้ และประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจะสามารถนำปัจจัยดังกล่าวมาพิจารณาในการที่จะทำให้พนักงานที่มีคุณค่าและเป็นทรัพยากรที่สำคัญนั้นคงอยู่กับบริษัทต่อไป
4. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อนำเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาขององค์กรอย่างถูกต้องและเหมาะสม ตลอดจนหาแนวทางและมาตรการในการสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลแก่พนักงาน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ Spss for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2544). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย Spss for Windows*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2549). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย Spss for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 5. (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. (2533). *รวมบทความเศรษฐศาสตร์ภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คันทรส หนูเขียว. (2557). *แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จำเรียง วิวัฒน์. (2540). *วินัย 5 ประการ พื้นฐานขององค์กรเรียนรู้/จำเรียง วิวัฒน์*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- จันทิมา ศิริวรรณ. (2550). *การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- เจษฎา นกน้อย; และคณะ. (2552). *นันททัศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวินท์ ธรรมนันท์กุล. (2540). *Learning Organization (Workshop)*. สำหรับฝ่ายสนับสนุนการเรียนรู้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: อินเทลลิเจนซ์แอนด์ครีเอทีวิตี.
- ชิบ จิตนิยม. (2534). *ความต้องการข่าวสารการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเคเบิลทีวี: ศึกษาเฉพาะกรณีสมาชิกของบริษัทอินเทอร์เน็ตในชั้นแลบรอดคาสติ้งคอร์ปอเรชั่นจำกัด (ไอทีวี)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วารสารศาสตร์และสื่อมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฏฐ์ กุลิสร์. (2555). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2548). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- दनयววรรณ ลีละศุภพงษ์. (2554). *ลักษณะของพนักงานและผลการทำงานขององค์กรตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัทอาหารบริการด่วน*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2536). *ทฤษฎีองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทอฝัน เพ็ชรดี. (2556). *องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ*. ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2533). *กลยุทธ์การจัดการ*. กรุงเทพฯ: เคล็ดไทย.
- (2535). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- (2543). *องค์การและการบริหาร การศึกษาจัดการแผนใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญชนก ธิตพงศ์วิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธันส์เกษม ไชยานันท์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ (web sites) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วส.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธเนศ ขำเกิด. (2541, กุมภาพันธ์-มีนาคม). *องค์การแห่งการเรียนรู้. ส่งเสริมเทคโนโลยี*. 24(137): 171-174.
- นวลทิพย์ ควกุล. (2527). *เศรษฐศาสตร์การศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา ดั่งประเสริฐ. (2550). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2548). *การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท. แปลจาก Michael J. Marquardt. *Building the Learning Organization: Mastering the five Elements for Corporate Learning*. California: Davies Black Publishing.
- บุปผา พวงมาลี. (2542). *การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยธิดา ตรีเดช. (2541). *ศัพท์การบริหารสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2530). *การวิจัยประเมินผลหลักการและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: พระนครการพิมพ์.

- ประพันธ์ สุริหาร. (2533). *ทฤษฎีการบริหาร. คณะศึกษาศาสตร์. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.*
- พรชัย เชื้อชูชาติ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การโรงเรียนกับประสิทธิผลของ โรงเรียนเทศบาล ในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.*
- พีระ จิรโสภณ. (2546). *ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสารในเอกสารการสอนชุดวิชาหลัก และทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ภัทรพร สมเพชร. (2557). *การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- มานิดา ลือสายวงศ์. (2551). *ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กร แห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- รัฐพล ศรีกัตัญญ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ. (2540). *การพัฒนาองค์กรตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2547). *องค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหารความรู้. กรุงเทพฯ: อริยชน.*
- วรภรณ์ กรแก้ววัฒนกุล. (2552). *การประเมินความสามารถขององค์การในการเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ของบริษัทแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- วิจารณ์ พานิช. (2547). *โรงเรียนแห่งคุณภาพและการสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา.*
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2542). *องค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2525). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.*
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2544). *โรงเรียน: องค์กรแห่งการเรียนรู้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีทางการ บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.*
- วีรวิทย์ มาณะศิริานนท์. (2543). *การบริหารภูมิปัญญา (Knowledge Management). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ธีระป๋อมวรรณกรรม.*

- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- (2544ก). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ชีระป้อมวรรณกรรม.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2537). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2548). การวิจัยธุรกิจ: ฉบับปรับปรุงใหม่ = *Business research*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ บิสซิเนส เวิร์ล.
- (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สมคิด แก้วสนธิ; และคณะ. (2534). จุลเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬา.
- สมิต สัจฉกร. (2541). การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: วารสารไทย For Quality Journal.
- สิริรัตน์ สวีส. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2536). การวิจัยเกี่ยวกับผู้บริหารในประมวลชุดวิชาการวิจัยและการบริหารการศึกษาหน่วยที่ 8-9. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไสว โลจนะศุภฤกษ์. (2556). องค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหารความรู้. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2557, จาก www2.diw.go.th/km/Knowledge/บทความองค์กรแห่งการเรียนรู้.
- สุจิตรา ลิกมะมณฑล. (2536). ประสิทธิภาพผลงานสาธารณสุขมูลฐานของหมู่บ้านที่มีศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อนันต์ แก้วยานะ. (2543). ประสิทธิภาพการบริหารหลักสูตร ศึกษาเฉพาะกรณี. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อาภรณ์ ลำมะนา. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้และผลดำเนินงานของสาขาธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการการตลาด). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อารี รั้งสินนท์. (2537). ความคิดสร้างสรรค์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- อำนาจ วัดจินดา. (2550). ประเมินองค์กรด้วย McKinsey 7s. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2557, จาก http://www.hrcenter.co.th/index.php?module=columns_detail&ColumnID=647.

- อุทัย ปัญญาโกญ. (2539). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- เอกรินทร์ เย็นวิชัย. (2554). *พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- Amitai Etzioni. (1964). *Modern organizations*. New York: Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs.
- Bass, Bernard M. (1976). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: Free press.
- Benson, Macolm J. (1991, June). Attitudes and Motivation Towards English: A survey of Japanese Freshmen. *RELC Journal*. 22(1): 34-48.
- Fiedler, Fred. E. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Gibson; et al. (1988). *Organization*. 6th ed. Texas: Bussiness Publications.
- Gibson Jame, L; John M. Ivancevich; & James H. Donnelly. (1982). *Organization: Behavior Structure, Process*. 6th ed. Plano, TX: Business Publication.
- Goodman, Pual S.; & Penning, M. Johannes. (1977). *Associates New Perspectives on organizational Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hartung, Joachim. (2001). *Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed responses*. New York: The Indian Journal of Statistics.
- Hoy Wayne, K.; & Cecil G. Miskel. (1991). *Educational Administration: Theory Research and Practice*. 4th ed. New York: Harper Collins.
- Mott, R.M. (1972). *Organizational Effectiveness*. Santa Monica, California: Good Year Publishing.
- Mahoney, T.A.; & W. Weizel. (1969). Managerial model of organizational effectiveness. *Administrative Science Quaterly*. 14.
- Senge, P.M. (1990). *The fifth discipline: The art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday.
- Steers, Richard. M. (1977). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Waterman Robert H, Peters Thomas J; & Philips, Julien R. (1980). *Structure is not Organization*. Business Horizons.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน
สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง**

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

**“องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน
ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง”**

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

ซึ่งจะใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงด้วยตัวของท่านเอง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1: แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2: องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

ตอนที่ 3: ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา และนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะมีได้รับผลกระทบใดๆ ต่อการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 21 - 30 ปี
☐ 31 - 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี
☐ 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งงาน

- ☐ ปฏิบัติการ (General Staff)
☐ หัวหน้างาน (Supervisor, Assistant Executive และ Executive)
☐ ผู้จัดการ (Manager and Senior Manager)

5. อายุการทำงาน

- ☐ 1 - 6 ปี
☐ 7 - 12 ปี
☐ 13 - 18 ปี
☐ 19 - 24 ปี
☐ 25 - 30 ปี

ตอนที่ 2
แบบสอบถามองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
ในเขตห้วยขวาง

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	องค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)						
1.1	ท่านมีความชำนาญ และมีความรอบรู้ในงานที่ท่านทำอยู่					
1.2	ท่านใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ					
1.3	ท่านมีความมุ่งมั่นในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่ท่านทำอยู่เสมอ					
1.4	ท่านติดตามข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และนำมาพัฒนาในการทำงานของท่านอยู่เสมอ					
1.5	องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
2. แบบแผนความคิด (Mental Model)						
2.1	ท่านมีการวางแผนการทำงานของตนเองก่อนเสมอ					
2.2	ท่านมีการพิจารณาไตร่ตรองก่อนตัดสินใจทำงานทุกครั้ง					
2.3	ท่านพยายามแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดมาปรับใช้กับการทำงานของท่านอยู่เสมอ					
2.4	ท่านสามารถหาผลลัพธ์และสรุปผลจากการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี					
2.5	ท่านยอมรับแนวคิด หรือนำความรู้ขององค์กรอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จมาปรับใช้อยู่เสมอ					

ข้อ	องค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)						
3.1	ท่านมีความรัก ความภาคภูมิใจและความภูมิใจในองค์กร					
3.2	ท่านมีความเข้าใจและยึดถือปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงค่านิยมขององค์กร					
3.3	ท่านมีความมุ่งมั่นให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของตน โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นหลัก					
3.4	ท่านมีความมุ่งมั่นให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ตั้งไว้					
3.5	ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ขององค์กรให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
4. การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning)						
4.1	ท่านได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้วิธีการทำงานเป็นทีม					
4.2	ท่านมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นระหว่างกันภายในทีมอยู่เสมอ					
4.3	ท่านมีส่วนร่วมรับรู้ปัญหาในการทำงานในทีม พร้อมทั้งร่วมหาวิธีแก้ไขปัญหา					
4.4	องค์กรของท่านมีการเปิดกว้างทางความคิดในกระบวนการทำงาน และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น					
4.5	องค์กรของท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม					

ข้อ	องค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)						
5.1	ท่านมีการเรียงลำดับความสำคัญของงานทุกครั้ง					
5.2	ท่านมีการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างเป็นระบบ					
5.3	ท่านสามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของแผนกต่างๆ ในองค์กรอย่างเป็นระบบ					
5.4	ท่านนำข้อมูลและสถิติที่มีอยู่มาใช้วิเคราะห์และช่วยตัดสินใจในการทำงาน					
5.5	ท่านมีความพยายามที่จะป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					

ตอนที่ 3
แบบสอบถามประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
ในเขตห้วยขวาง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ประสิทธิผลการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความสามารถในการปรับตัว						
1.1	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น					
1.2	ท่านยอมรับกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่เหมาะสมกว่า โดยไม่ยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิมๆ					
1.3	ท่านมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ					
2. การบรรลุเป้าหมาย						
2.1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
2.2	ท่านปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร					
2.3	ท่านทุ่มเทอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					

ข้อ	ประสิทธิผลการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ความพึงพอใจในการทำงาน						
3.1	ท่านได้รับความร่วมมือจากบุคลากรฝ่ายต่างๆ ในองค์กรในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย					
3.2	ท่านคิดบวกในการทำงาน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พร้อมแบ่งปันความรู้และแนวคิดต่างๆ					
3.3	ท่านพึงพอใจองค์กรที่มีการให้รางวัลหรือชมเชยบุคคลและทีมขององค์กรเมื่อคิดสร้างสรรค์ และประสบความสำเร็จด้านการเรียนรู้					
4. ความสนใจในชีวิต						
4.1	ท่านมีการกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอ					
4.2	ท่านสามารถนำทักษะ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของตนเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับหน้าที่ของตนได้					
4.3	ท่านสนใจที่จะหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสรื	ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.อัจฉรียา ศักดิ์รินทร์	คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกุลธรา ฤกษ์จิตร
วันเดือนปีเกิด	31 ธันวาคม 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	109 ถนนแพร่งภูธร แขวงศาลเจ้าพ่อเสือ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจ (การตลาด) จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

