บทที่ 5
ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมไร้สาย: กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ ในช่วงที่ผู้ศึกษาได้เริ่มทำการศึกษา (เดือน มีนาคม 2548) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ยังไม่มีการจัดตั้งระบบข้อเสนอแนะที่เป็นทางการ หลังจากนั้นในเดือน เมษายน 2548 ทางบริษัทฯ ได้เริ่มนำระบบ EUREKA AWARDS เข้ามาเริ่มใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นรูปแบบของระบบข้อเสนอแนะอย่างหนึ่ง โดยในช่วงแรกเน้นให้พนักงานเสนอความคิดเรื่อง ผลิตภัณฑ์ใหม่ และ การให้บริการใหม่ ต่อมาได้มีการพัฒนารูปแบบเพิ่มหัวข้อให้พนักงานเสนอความคิดอีก 4 หัวข้อ สำหรับระบบ Continuous Process and Quality Improvement (CPQI) Project เริ่มจัดตั้งขึ้นในปี 2547 ในวันกิจกรรมแห่งคุณภาพ (NQA Day) จุดประสงค์เพื่อให้พนักงานได้จัดทำโครงการปรับปรุงคุณภาพการทำงานส่งเข้านำเสนอ และ ประกวด จัดขึ้นปีละครั้ง

ในส่วนการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานประจำทั้งหมดของสำนักปฏิบัติการภาคเหนือ จำนวน 252 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547) ผลการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 203 คน คิดเป็นร้อยละ 81 และ ไม่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 49 คน เนื่องจากไม่ประสงค์จะตอบแบบสอบถาม และลาออกจากบริษัทฯ คิดเป็นร้อยละ 19 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผู้ศึกษาขอนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษาสูงสุด สังกัดหรือหน่วยงาน ระดับขั้นงาน และ การบังคับบัญชา (ตาราง 5- 11)

1.2 ข้อมูลสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบัน สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงานและการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management) (ตาราง 12- 14)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร (ตาราง 15- 18)

2.1 ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะ

2.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะ

2.3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะใช้ในองค์กร

2.4 ปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร

2.5 ข้อเสนอแนะในการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ตาราง 19- 48)

3.1 จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 จำแนกตามอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5 จำแนกตามสังกัด หรือ หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.6 จำแนกตามระดับขั้นงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7 จำแนกตามการบังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	87	42.9
หญิง	116	57.1
รวม	**203**	**100.0**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คนคิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาเป็นเพศ ชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	0	0.0
21-25 ปี	30	14.8
26-30 ปี	103	50.7
31-35 ปี	47	23.1
36-40 ปี	20	9.9
มากกว่า 40 ปี	3	1.5
รวม	**203**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.7 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 อายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และ อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในบริษัทฯ

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	8	3.9
1-3 ปี	33	16.3
4-6 ปี	89	43.8
7-9 ปี	47	23.2
10-12 ปี	21	10.3
มากกว่า 12 ปี	5	2.5
รวม	**203**	**100.0**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.8 รองลงมามีอายุงานระหว่าง 7-9 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อายุงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 อายุงานระหว่าง 10-12 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และ อายุงานมากกว่า 12 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	34	16.7
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	152	74.9
สูงกว่า ปริญญาตรี	17	8.4
รวม	**203**	**100.0**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 152 คนคิดเป็น ร้อยละ 74.9 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ ระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด หรือ หน่วยงานในบริษัทฯ

สังกัด หรือ หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค	3	1.5
ส่วนงานวิศวกรรม	101	49.8
ส่วนงานสาขา	83	40.9
ส่วนงานการตลาด และ ฝ่ายขาย	8	3.9
งานบัญชี และ งานสำนักงาน	8	3.9
รวม	**203**	**100.0**

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดหน่วยงานส่วนงานวิศวกรรม จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาอยู่ในสังกัดหน่วยงานส่วนงานสาขา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 สังกัดหน่วยงานส่วนงานการตลาด และ ฝ่ายขาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 สังกัดหน่วยงานงานบัญชี และ งานสำนักงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และ สังกัดสำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับขั้นงาน

ระดับขั้นงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า PG 6	41	20.2
PG 6-7	127	62.6
PG 8-9	25	12.3
สูงกว่า PG 9	10	4.9
รวม	**203**	**100.0**

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับขั้นงาน (PG: Personal Grade) ในระดับ PG 6-7 จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมามีระดับขั้นงาน PG ต่ำกว่า 6 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 มีระดับขั้นงานในระดับ PG 8-9 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ มีระดับขั้นงานในระดับสูงกว่า PG 9 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบังคับบัญชา

การบังคับบัญชา	จำนวน	ร้อยละ
มีผู้ใต้บังคับบัญชา	23	11.3
ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา	180	88.7
รวม	**203**	**100.0**

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมามีผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.2 ข้อมูลสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบัน สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management)

1.2.1 สภาพการปฏิบัติงานปัจจุบันของพนักงาน (ตัวพนักงาน)

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบันของพนักงานโดยภาพรวม

สภาพการปฏิบัติงานปัจจุบันของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5) จำนวน (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (1) จำนวน (ร้อยละ)	
งานปัจจุบันของพนักงานมีผลกระทบต่อคุณภาพโดยรวมของบริษัท	46 (22.7)	106 (52.2)	40 (19.7)	11 (5.4)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานในเรื่องการบริหาร และ จัดการคุณภาพ (Quality Management)	14 (6.9)	43 (21.2)	124 (61.1)	19 (9.4)	3 (1.5)	3.23 (ปานกลาง)
บริษัทฯ ได้อบรมพนักงานในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร / จัดการคุณภาพ ได้อย่างเหมาะสม และ เพียงพอ	21 (10.3)	54 (26.6)	87 (42.9)	30 (14.8)	11 (5.4)	3.22 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในงานได้	14 (6.9)	78 (38.4)	97 (47.8)	14 (6.9)	0 (0.0)	3.45 (ปานกลาง)
ความมุ่งมั่นของพนักงานที่จะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	73 (36)	103 (50.7)	24 (11.8)	3 (1.5)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
ข้อเสนอแนะของพนักงานในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น, ลดค่าใช้จ่าย ฯลฯ จำเป็นต่อบริษัทฯ ในการแข่งขันทางธุรกิจ	44 (21.7)	114 (56.2)	40 (19.7)	5 (2.5)	0 (0.0)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 12 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบันในระดับเห็นด้วยมากในเรื่อง ความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะของพนักงานในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นและลดค่าใช้จ่าย จำเป็นต่อบริษัทฯในการแข่งขันทางธุรกิจ และ งานปัจจุบันของพนักงานมีผลกระทบต่อคุณภาพโดยรวมของบริษัท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.21 3.97 และ 3.92 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบันในระดับเห็นด้วยปานกลางในเรื่อง พนักงานสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในงานได้ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในเรื่องการบริหารและจัดการคุณภาพ และ บริษัทฯ ได้อบรมพนักงานในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการคุณภาพได้อย่างเหมาะสม และ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.45 3.23 และ 3.22 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.2.2 สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และ บรรยากาศการทำงาน

สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5) จำนวน (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (1) จำนวน (ร้อยละ)	
บรรยากาศการทำงานในที่ทำงานส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	14 (6.9)	100 (49.3)	73 (36.0)	11 (5.4)	5 (2.5)	3.53 (มาก)
พนักงานมีความคิดเห็นว่า ระบบการรับข้อเสนอแนะ และ ปรับปรุงพัฒนาของบริษัทฯ เช่น โครงการ EUREKA Awards หรือ CPQI Project ที่มี สามารถจูงใจให้พนักงานเสนอแนวความคิด	19 (9.4)	84 (41.4)	62 (30.5)	38 (18.7)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)
เมื่อพนักงานเสนอความคิด / ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพ หรือ วิธีการทำงานให้ดีขึ้น พนักงานได้รับการตอบรับ (มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะได้รับการยอมรับ นำไปปฏิบัติจริงหรือไม่)	16 (7.9)	52 (25.6)	89 (43.8)	32 (15.8)	14 (6.9)	3.12 (ปานกลาง)
เมื่อข้อเสนอแนะของพนักงานที่เสนอมีผลประโยชน์ต่อองค์กร พนักงานได้รับผลตอบแทน (เช่น คำชมเชย การประเมินผลฯ) ทำให้พนักงานพึงพอใจ	11 (5.4)	67 (33.0)	68 (33.5)	49 (24.1)	8 (3.9)	3.12 (ปานกลาง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 13 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง สภาพแวดล้อมบรรยากาศการทำงาน ในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่อง บรรยากาศการทำงานในที่ทำงานในปัจจุบันส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง สภาพแวดล้อมบรรยากาศการทำงาน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่อง ระบบการรับข้อเสนอแนะ และ ปรับปรุงพัฒนาของบริษัทฯ เช่น โครงการ EUREKA Awards หรือ CPQI Project ที่มีอยู่ในปัจจุบัน สามารถจูงใจให้พนักงานเสนอแนวความคิด เมื่อพนักงานเสนอความคิดข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพ หรือ วิธีการทำงานให้ดีขึ้น พนักงานได้รับการตอบรับในระดับ (มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะได้รับการยอมรับ นำไปปฏิบัติจริงหรือไม่) เมื่อข้อเสนอแนะของพนักงานที่เสนอมีผลประโยชน์ต่อองค์กร พนักงานได้รับผลตอบแทน (เช่น คำชมเชย การประเมินผลฯ) ทำให้พนักงานพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.41 3.12 และ 3.12 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.2.3 ส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management)

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพในปัจจุบัน

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพในปัจจุบันของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5) จำนวน (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (1) จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานได้รับข้อมูล และ เข้าใจถึงกิจกรรมด้านคุณภาพ รวมถึงช่องทางในการนำเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานที่ทางบริษัทฯ จัดขึ้น เช่น EUREKA Awards, ESI Project ฯลฯ	19 (9.4)	68 (33.5)	67 (33.0)	41 (20.2)	8 (3.9)	3.24 (ปานกลาง)
ปัจจุบันพนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมด้านคุณภาพของบริษัทฯ เช่น งาน NQA Day, Quality Awards (CPQI Project) ฯลฯ	25 (12.3)	54 (26.6)	78 (38.4)	32 (15.8)	14 (6.9)	3.22 (ปานกลาง)
ปัจจุบัน พนักงาน มีส่วนเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิธีการทำงาน, ลดค่าใช้จ่าย, ปรับปรุงคุณภาพ	14 (6.9)	43 (21.2)	119 (58.6)	24 (11.8)	3 (1.5)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 14 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพในปัจจุบันของพนักงาน ในระดับเห็นด้วยปานกลางทุกหัวข้อ ได้แก่ ปัจจุบันพนักงานได้รับข้อมูล และ เข้าใจถึงกิจกรรมด้านคุณภาพ (Quality Management Activity) รวมถึงช่องทางในการนำเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานที่ทางบริษัทฯ จัดขึ้น เช่น EUREKA Awards, ESI project ฯลฯ ปัจจุบันพนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมด้านคุณภาพของบริษัทฯ เช่น งาน NQA Day, Quality Awards (CPQI Project) ฯลฯ ปัจจุบันพนักงานมีส่วนเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิธีการทำงาน, ลดค่าใช้จ่าย, ปรับปรุงคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.24 3.22 และ 3.20 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร

2.1 ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5) จำนวน (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (1) จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน	84 (41.4)	92 (45.3)	27 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เสนอความคิดในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (อยู่นอกเหนือจากงานประจำ) ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสีย ฯลฯ บริษัทสามารถตอบแทนพนักงานในรูปตัวเงินได้ เพราะถือว่าพนักงานนั้น ปฏิบัติการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ	38 (18.7)	108 (53.2)	51 (25.1)	3 (1.5)	3 (1.5)	3.86 (มาก)
เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	54 (26.6)	111 (54.7)	38 (18.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ จากพนักงานทุกคนในองค์กร ก็สามารถสร้างผลประโยชน์ให้องค์กรได้อย่างมากมาย	78 (38.4)	103 (50.7)	19 (9.4)	3 (1.5)	0 (0.0)	4.26 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5) จำนวน (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (1) จำนวน (ร้อยละ)	
ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ	25 (12.3)	116 (57.1)	43 (21.2)	11 (5.4)	8 (3.9)	3.68 (มาก)
พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหาร เพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ	62 (30.5)	125 (61.6)	16 (7.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้	46 (22.7)	119 (58.6)	38 (18.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง	46 (22.7)	116 (57.1)	38 (18.7)	3 (1.5)	0 (0.0)	4.01 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ	51 (25.1)	122 (60.1)	30 (14.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร	51 (25.1)	125 (61.6)	24 (11.8)	3 (1.5)	0 (0.0)	4.10 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน / ผู้บริหาร	70 (34.5)	106 (52.2)	24 (11.8)	3 (1.5)	0 (0.0)	4.20 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5) จำนวน (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (1) จำนวน (ร้อยละ)	
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น)	59 (29.1)	95 (46.8)	49 (24.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา	24 (11.8)	97 (47.8)	60 (29.6)	14 (6.9)	8 (3.9)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 15 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ ได้แก่ แนวคิด พนักงานทุกคนในองค์กรควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน และ รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย แนวคิดว่า พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร แนวคิดว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร แนวคิดว่าเมื่อพนักงานได้เสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

การจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แนวคิดว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น) แนวคิดว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้ แนวคิดว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง แนวคิดว่าพนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และเติบโตอย่างยั่งยืน แนวคิดว่าข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.28 4.26 4.23 4.20 4.10 4.10 4.08 4.05 4.04 4.01 3.86 3.68 และ 3.57 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียดกฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก	65 (32.0)	95 (46.8)	43 (21.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิดข้อเสนอแนะ	38 (18.7)	125 (61.6)	35 (17.2)	5 (2.5)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิดควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ภาคอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้	57 (28.1)	127 (62.6)	19 (9.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)
บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role Model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม	59 (29.1)	95 (46.8)	46 (22.7)	3 (1.5)	0 (0.0)	4.03 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5) จำนวน (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (1) จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ						
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	79 (38.9)	79 (38.9)	32 (15.8)	8 (3.9)	5 (2.5)	4.08 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	57 (28.1)	98 (48.3)	43 (21.2)	5 (2.5)	0 (0.0)	4.02 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	87 (42.9)	70 (34.5)	32 (15.8)	14 (6.9)	0 (0.0)	4.13 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	62 (30.5)	62 (30.5)	46 (22.7)	22 (10.8)	11 (5.4)	3.70 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 16 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ ได้แก่ หลักปฏิบัติว่า ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคเดียวกัน และ ภาคอื่นๆ ซึ่งมีการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้ หลักปฏิบัติในการมอบรางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) หลักปฏิบัติว่าควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก หลักปฏิบัติในการให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบ เงินรางวัล หลักปฏิบัติที่ว่า บริษัทควรประกาศยกย่องพนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role Model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม หลักปฏิบัติเรื่องการให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร หลักปฏิบัติว่าควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในแต่ละภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ การนำเสนอความคิดข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย และหลักปฏิบัติในการให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.19 4.13 4.11 4.08 4.03 3.97 3.92 และ 3.70

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5) จำนวน (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (1) จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความเข้าใจในแนวคิด และหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากล	19 (9.4)	62 (30.5)	95 (46.8)	19 (9.4)	8 (3.9)	3.32 (ปานกลาง)
พนักงานคิดว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิดข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กร	62 (30.5)	103 (50.7)	38 (18.7)	19 (9.4)	8 (3.9)	3.83 (มาก)
การให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ						
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	100 (49.3)	65 (32)	27 (13.3)	8 (3.9)	3 (1.5)	4.24 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	57 (28.1)	81 (39.9)	49 (24.1)	16 (7.9)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	86 (42.4)	87 (42.9)	22 (10.8)	8 (3.9)	0 (0.0)	4.24 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	49 (24.1)	73 (36)	41 (20.2)	27 (13.3)	13 (6.4)	3.58 (มาก)
โดยรวมแล้วหากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง	59 (29.1)	106 (52.2)	35 (17.2)	3 (1.5)	0 (0.0)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 17 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ในหัวข้อความคิดเห็นต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ ในระดับเห็นด้วยมาก ในหัวข้อ การให้รางวัลแก่ผู้เสนอข้อเสนอแนะในรูปเงินรางวัล และ รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด) โดยรวมแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง การให้รางวัลแก่ผู้เสนอข้อเสนอแนะในรูปประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหาร ถ้าพนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กร และ การให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รางวัลแก่ผู้เสนอข้อเสนอแนะในรูปของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.24 4.24 4.09 3.88 3.58

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า มีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากลในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.32

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.4 ปัญหาเกี่ยวกับการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร

ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
	มากที่สุด (5) จำนวน (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (1) จำนวน (ร้อยละ)	
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และเพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน)	26 (12.8)	48 (23.6)	96 (47.3)	25 (12.3)	8 (3.9)	3.29 (ปานกลาง)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และเพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน)	32 (15.8)	50 (24.6)	78 (38.4)	39 (19.2)	4 (2.0)	3.33 (ปานกลาง)
รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ	20 (9.9)	70 (34.5)	79 (38.9)	33 (16.3)	1 (0.5)	3.37 (ปานกลาง)
พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ	28 (13.8)	92 (45.3)	55 (27.1)	27 (13.3)	1 (0.5)	3.59 (มาก)
การประเมินข้อเสนอแนะ / การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม	43 (21.2)	57 (28.1)	69 (34.0)	33 (16.3)	1 (0.5)	3.53 (มาก)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ	35 (17.2)	76 (37.4)	64 (31.5)	27 (13.3)	1 (0.5)	3.58 (มาก)
ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ	45 (22.2)	71 (35.0)	66 (32.5)	17 (8.4)	4 (2.0)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 18 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ คิดว่ามีปัญหาในระดับมาก ได้แก่

1. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น3.67
2. พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.59
3. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.58

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. การประเมินข้อเสนอแนะ การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ คิดว่ามีปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่

1. รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.37
2. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน และ พนักงาน) ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.29 และ 3.33

2.5 ข้อเสนอแนะในการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรดังนี้

1. การพิจารณานำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ ต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารเห็นความสำคัญของข้อเสนอแนะของพนักงาน มีความคิดอยากจะปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการทำงานให้ดีขึ้น โดยยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยอมรับความคิดของพนักงาน
2. ต้องลดกฎระเบียบ, ขบวนการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น, ลดขั้นตอนที่ไม่สนับสนุนให้พนักงานได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงการทำงาน เช่น กระบวนการทำงานที่กำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานจากส่วนกลาง
3. ตั้งหน่วยงาน R&D (Research & Development) ในทุกภูมิภาค เพื่อให้มีการคิดอย่างเป็นทางการ และ คอยสนับสนุนงานของฝ่ายปฏิบัติการ พร้อมทั้งต้องมีงบประมาณสนับสนุนการปรับปรุงพัฒนา
4. อาจมีการพิจารณาให้ผลตอบแทนอื่นๆเพิ่มเติม นอกเหนือจากตัวเงิน เช่น นำผลการเสนอข้อเสนอแนะของพนักงานมาร่วมพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ ให้แก่พนักงานที่เสนอแนะความคิดยอดเยี่ยม และนำไปใช้ได้จริง
5. ควรมีการกระตุ้นให้มีการใช้ระบบข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอและ มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องจากหัวหน้างาน โดยใช้วิธีการที่เข้าใจง่าย ไม่น่าเบื่อ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีและพร้อมจะให้ความร่วมมือ
6. ควรจะมีระบบ Hot topics vote กล่าวคือ ให้เพื่อนพนักงานเป็นผู้ร่วมตัดสินว่า ความคิดของเพื่อนพนักงานผู้ใดที่มีความคิดสร้างสรรค์ดี ควรจะนำมาปฏิบัติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

7. ควรจัดให้มีการสื่อสาร หรือ ประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานรับรู้อย่างทั่วถึง และพนักงานต้องเห็นถึงผลดีของการเสนอแนะ และผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับอย่างชัดเจน
8. ควรเน้นถึงการนำข้อเสนอแนะมาปฏิบัติให้ได้อย่างจริงจัง เพื่อไม่ให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการแสดงความคิดเห็น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล จำแนกตามปัจจัยเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านเพศ	
	เพศชาย ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	เพศหญิง ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)
เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เสนอความคิดในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบประจำ) ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสีย ฯลฯ บริษัทสามารถตอบแทนพนักงานในรูปตัวเงินได้ เพราะถือว่าพนักงานนั้นปฏิบัติการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)
เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)
แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษในสำนักงาน ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย	4.15 (มาก)	4.34 (มาก)
ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวม และยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)
พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าของค์กร	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านเพศ	
	เพศชาย ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	เพศหญิง ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน / ผู้บริหาร	4.11 (มาก)	4.26 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 19 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน และรอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.25 และ 4.3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืนในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.74 และ 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.99 และ 4.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.15 และ 4.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.76 และ 3.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.22 และ 4.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.07 และ 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.94 และ 4.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.17 และ 4.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.02 และ 4.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.11 และ 4.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น) ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00 และ 4.09 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.52 และ 3.60 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านเพศ	
	เพศชาย ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	เพศหญิง ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)
ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
การนำเสนอความคิด ข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)
ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ภาคอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)
บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ		
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 20 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิงมีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมากในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.17 และ 4.06 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิงมีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในแต่ละภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิดข้อเสนอแนะ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.92 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิงมีความคิดเห็นว่า การนำเสนอความคิดข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.90 และ 3.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิงมีความคิดเห็นว่าข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคเดียวกัน และ ภาคอื่นๆ ซึ่งมีการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.13 และ 4.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิงมีความคิดเห็นว่าบริษัทควรประกาศยกย่องพนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role Model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.97 และ 4.09 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10 และ 4.06 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.98 และ 4.05 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.20 และ 4.09 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.72 และ 3.68 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านเพศ	
	เพศชาย ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	เพศหญิง ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานมีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากล	3.29 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
พนักงานคิดว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กร	4.01 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ		
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.64 (มาก)	3.53 (มาก)
โดยรวมแล้ว หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 21 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า มีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากลในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.29 และ 3.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิดข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.01 และ 4.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.15 และ 4.30 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.87 และ 3.89 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.23 และ 4.24 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.64 และ 3.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า โดยรวมแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.08 และ 4.09 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยเพศ

ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านเพศ	
	เพศชาย ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	เพศหญิง ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน)	3.20 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)
การประเมินข้อเสนอแนะ / การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)
ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 22 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิงมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้ อุปสรรค หรือ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ คิดว่ามีปัญหามากน้อยดังนี้

1. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.20 และ 3.36 ตามลำดับ
2. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.29 และ 3.36 ตามลำดับ
3. รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.34 และ 3.39 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.55 และ 3.61 ตามลำดับ
5. การประเมินข้อเสนอแนะ การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.57 และ 3.58 ตามลำดับ
6. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเพศชาย และ เพศหญิง เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.53 และ 3.61 ตามลำดับ
7. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.72 และ 3.63 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล จำแนกตามปัจจัยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านอายุ			
	น้อยกว่า 26 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	26-30 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	31-35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)	4.45 (มาก)	4.30 (มาก)
เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เสนอความคิดในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบประจำ) ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสีย ฯลฯ บริษัทสามารถตอบแทนพนักงานในรูปตัวเงินได้ เพราะถือว่าพนักงานนั้น ปฏิบัติการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.96 (มาก)
เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)
แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)
ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านอายุ			
	น้อยกว่า 26 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	26-30 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	31-35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)	4.17 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร	4.13 (มาก)	3.99 (มาก)	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน / ผู้บริหาร	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.04 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น)	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 23 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน และ รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.37, 4.17, 4.45 และ 4.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืนในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.90, 3.89, 3.72 และ 3.96 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10, 4.14, 4.02 และ 3.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่า แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.30, 4.30, 4.23 และ 4.09 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.77, 3.70, 3.60 และ 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่า พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.27, 4.20, 4.23 และ 4.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.07, 4.05, 3.94 และ 4.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.97, 4.05, 3.98 และ 3.96 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.03, 4.13, 4.06 และ 4.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.13, 3.99, 4.28 และ 4.22 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.20, 4.20, 4.26 และ 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น) ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10, 3.98, 4.13 และ 4.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี และ ช่วงอายุ 26-30 ปี มีความคิดเห็นว่า การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.63 และ 3.76 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.43 และ 2.91 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะ	ปัจจัยด้านอายุ			
	น้อยกว่า 26 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	26-30 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	31-35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.30 (มาก)
ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ	4.23 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	3.74 (มาก)
การนำเสนอความคิด ข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)
ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ภาคอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆ ได้	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ				
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	3.61 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.97 (มาก)	3.55 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 24 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมากในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.13, 4.10, 4.02 และ 4.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในแต่ละภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.23, 3.93, 3.98 และ 3.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นว่า การนำเสนอความคิดข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00, 3.91, 3.85 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นว่าข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคเดียวกัน และ ภาคอื่นๆ ซึ่งมีการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.30, 4.18, 4.21 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นว่าบริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.03, 4.03, 4.06 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.23, 4.13, 4.11 และ 3.61 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10, 3.95, 4.09 และ 4.09 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10, 4.17, 4.11 และ 4.04 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.97, 3.55, 3.83 และ 3.74 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านอายุ			
	น้อยกว่า 26 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	26-30 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	31-35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานมีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากล	3.70 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
พนักงานคิดว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กร	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ				
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
โดยรวมแล้ว หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 25 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี มีความคิดเห็นว่า มีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากลในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.70 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.21, 3.34 และ 3.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.03, 4.15, 3.98 และ 4.39 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.37, 4.29, 4.11 และ 4.09 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.97, 3.86, 3.89 และ 3.83 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปีมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.40, 4.26, 4.11 และ 4.17 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี และช่วงอายุ 26-30 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.77และ 3.61 ตามลำดับ ส่วน ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.45 และ 3.48 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นว่า โดยรวมแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10, 4.07, 4.15 และ 4.04 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยอายุ

ปัญหา การนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านอายุ			
	น้อยกว่า 26 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	26-30 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	31-35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 35 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน)	3.20 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน)	3.27 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)
การประเมินข้อเสนอแนะ / การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม	3.23 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)
ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ	3.83 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตารางที่ 26 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้ อุปสรรค หรือ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ คิดว่ามีความปัญหามากน้อยดังนี้

1. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.20, 3.44, 3.17 และ 3.00 ตามลำดับ
2. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.27, 3.37, 3.32 และ 3.26 ตามลำดับ

3. รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี , ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.30, 3.40, 3.43 และ 3.22 ตามลำดับ
4. พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.63, 3.54, 3.68 และ 3.52 ตามลำดับ
5. การประเมินข้อเสนอแนะ การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.23 และ 3.39 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุ 26-30 ปี และ ช่วงอายุ 31-35 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.60 และ 3.64 ตามลำดับ
6. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.53, 3.53, 3.62 และ 3.74 ตามลำดับ
7. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี, ช่วงอายุ 26-30 ปี, ช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.83, 3.61, 3.62 และ 3.83 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 จำแนกตามอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล จำแนกตามปัจจัยอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านอายุงาน			
	น้อยกว่า 4 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	4-6 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	7-9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และเติบโตอย่างยั่งยืน	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.40 (มาก)	4.31 (มาก)
เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เสนอความคิดในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบประจำ) ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสีย ฯลฯ บริษัทสามารถตอบแทนพนักงานในรูปตัวเงินได้ เพราะถือว่าพนักงานนั้น ปฏิบัติการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	3.92 (มาก)
เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย	4.34 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)
ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ	3.56 (มาก)	3.74 (มาก)	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านอายุงาน			
	น้อยกว่า 4 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	4-6 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	7-9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน / ผู้บริหาร	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น)	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	4.23 (มาก)
การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา	3.54 (มาก)	3.81 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน และ รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.22, 4.24, 4.40 และ 4.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืนในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.80, 4.00, 3.62 และ 3.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.22, 4.09, 3.98 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่า แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.34, 4.26, 4.26 และ 4.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.56, 3.74, 3.62 และ 3.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่า พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.20, 4.22, 4.23 และ 4.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.12, 4.04, 3.91 และ 4.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.98, 4.07, 4.00 และ 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10, 4.08, 4.13 และ 4.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.05, 4.02, 4.23 และ 4.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.22, 4.24, 4.06 และ 4.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปีมีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น) ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10, 3.99, 4.02 และ 4.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ น้อยกว่า 26 ปี และ ช่วงอายุ 26-30 ปี มีความคิดเห็นว่า การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.54 และ 3.81 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุช่วงอายุ 31-35 ปี และ ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.34 และ 3.19 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านอายุงาน			
	น้อยกว่า 4 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	4-6 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	7-9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)
ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.73 (มาก)
การนำเสนอความคิด ข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ภาคอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม	3.78 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ				
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.77 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	3.94 (มาก)	4.27 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 28 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมากในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.02, 4.13, 4.09 และ 4.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในแต่ละภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.22, 3.93, 3.94 และ 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่า การนำเสนอความคิดข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.98, 3.90, 3.87 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่าข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคเดียวกัน และ ภาคอื่นๆ ซึ่งมีการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.20, 4.22, 4.21 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่าบริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และสร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.78, 4.18, 4.13 และ 3.77 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.22, 4.09, 4.11 และ 3.77 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.95, 4.02, 4.06 และ 4.04 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00, 4.26, 3.94 และ 4.27 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.73, 3.65, 3.68 และ 3.85 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านอายุงาน			
	น้อยกว่า 4 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	4-6 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	7-9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานมีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากล	3.44 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
พนักงานคิดว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กร	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ				
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.41 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.17 (มาก)	4.35 (มาก)	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
โดยรวมแล้ว หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง	3.93 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 29 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่า มีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากลในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.44, 3.25, 3.36 และ 3.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.02, 4.16, 4.06 และ 4.23 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.41, 4.20, 4.28 และ 4.00 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.90, 3.94, 3.74 และ 3.88 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.17, 4.35, 4.06 และ 4.27 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.76, 3.65 และ 3.62 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน 7-9 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.28

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุ 7-9 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่า โดยรวมแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.93, 4.19, 4.11 และ 3.96 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยอายุงาน

ปัญหาของการนำระบบข้อ เสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านอายุงาน			
	น้อยกว่า 4 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	4-6 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	7-9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มากกว่า 9 ปี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน)	3.24 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน)	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ	3.24 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	3.52 (มาก)
การประเมินข้อเสนอแนะ / การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)
ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 30 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้ อุปสรรค หรือ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ คิดว่ามีความปัญหามากน้อยดังนี้

1. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.24, 3.42, 3.13 และ 3.23 ตามลำดับ
2. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.34, 3.35, 3.26 และ 3.38 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.24, 3.42, 3.43 และ 3.31 ตามลำดับ
4. พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.56, 3.58, 3.70 และ 3.52 ตามลำดับ
5. การประเมินข้อเสนอแนะ การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.39 และ 3.35 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุงาน 4-6 ปี และช่วงอายุงาน 7-9 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.60 และ 3.64 ตามลำดับ
6. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.59, 3.60, 3.62 และ 3.73 ตามลำดับ
7. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี, ช่วงอายุงาน 4-6 ปี, ช่วงอายุงาน 7-9 และ ช่วงอายุงานมากกว่า 9 ปี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.66, 3.69, 3.68 และ 3.62 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.4 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	สูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)
เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เสนอความคิดในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบประจำ) ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสีย ฯลฯ บริษัทสามารถตอบแทนพนักงานในรูปตัวเงินได้ เพราะถือว่าพนักงานนั้น ปฏิบัติการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	4.18 (มาก)
เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)
แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.06 (มาก)
ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)
พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ	4.35 (มาก)	4.18 (มาก)	4.35 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)	4.18 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.35 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	สูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน / ผู้บริหาร	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)	3.82 (มาก)
การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน และ รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.29, 4.29 และ 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืนในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.85, 3.83 และ 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.15, 4.05 และ 4.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.24, 4.29 และ 4.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.82, 3.66 และ 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.35, 4.18 และ 4.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.09, 4.01 และ 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.03, 4.01 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.15, 4.07 และ 4.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.09, 4.09 และ 4.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.29, 4.17 และ 4.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น) ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.88, 4.11 และ 3.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือหลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.71 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.47

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	สูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียดกฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)
ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิดข้อเสนอแนะ	4 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)
การนำเสนอความคิด ข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)	3.76 (มาก)
ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ภาคอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ			
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.32 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	4 (มาก)	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 32 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมากในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.12, 4.09 และ 4.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในแต่ละภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00, 3.97 และ 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า การนำเสนอความคิดข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.74, 3.98 และ 3.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคเดียวกัน และ ภาคอื่นๆ ซึ่งมีการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.21, 4.18 และ 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่าบริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.06, 4.05 และ 3.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.32, 4.04 และ 3.94 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00, 4.01 และ 4.12 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.03, 4.14 และ 4.24 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.71, 3.69 และ 3.76 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อ เสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	สูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานมีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากล	3.44 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานคิดว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กร	4 (มาก)	4.12 (มาก)	4.35 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ			
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.12 (มาก)	4.24 (มาก)	4.41 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)
โดยรวมแล้ว หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 33 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า มีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากลในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.44, 3.28 และ 3.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00, 4.12 และ 4.35 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.32, 4.22 และ 4.18 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.82, 3.88 และ 4.06 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.12, 4.24 และ 4.41 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.62, 3.57 และ 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า โดยรวมแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.15, 4.06 และ 4.24 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยการศึกษา

ปัญหา การนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	สูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน)	3.12 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน)	3.15 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ	3.32 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)
การประเมินข้อเสนอแนะ / การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ	3.47 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 34 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้ อุปสรรค หรือ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ คิดว่ามีปัญหามากน้อยดังนี้

1. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน) ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.12, 3.34 และ 3.18 ตามลำดับ
2. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.15, 3.39 และ 3.18 ตามลำดับ
3. รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.32, 3.41 และ 3.12 ตามลำดับ
4. พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.65, 3.56 และ 3.71 ตามลำดับ
5. การประเมินข้อเสนอแนะ การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.51, 3.56 และ 3.53 ตามลำดับ
6. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และ สูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.47 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.62
7. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และ สูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.76, 3.63 และ 3.88 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3.5 จำแนกตามสังกัด หรือ หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยสังกัดหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านสังกัดงาน		
	วิศวกรรม	สาขา	หน่วยงานอื่น
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)
เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เสนอความคิดในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบประจำ) ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสีย ฯลฯ บริษัทสามารถตอบแทนพนักงานในรูปตัวเงินได้ เพราะถือว่าพนักงานนั้น ปฏิบัติการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ	3.76 (มาก)	4.02 (มาก)	3.68 (มาก)
เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	3.89 (มาก)
แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย	4.27 (มาก)	4.23 (มาก)	4.37 (มาก)
ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	4.16 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง	4.05 (มาก)	3.96 (มาก)	4 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ	4.15 (มาก)	4.01 (มาก)	4.26 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านสังกัดงาน		
	วิศวกรรม	สาขา	หน่วยงานอื่น
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร	4.17 (มาก)	4.01 (มาก)	4.16 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน / ผู้บริหาร	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น)	4.04 (มาก)	4 (มาก)	4.32 (มาก)
การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา	3.44 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: หน่วยงานอื่น ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค การตลาด และ ฝ่ายขาย บัญชี และ งานสำนักงาน

จากตารางที่ 35 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม สังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน และ รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.29, 4.27 และ 4.32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืนในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.76, 4.02 และ 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.04, 4.17 และ 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.27, 4.23 และ 4.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม และ สาขา มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.72 และ 3.77 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.11

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.32, 4.14 และ 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.08, 3.96 และ 4.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไข ปรับปรุง ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.05, 3.96 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.15, 4.01 และ 4.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.17, 4.01 และ 4.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.16, 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น) ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.04, 4.00 และ 4.32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.44 และ 3.47 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงาน สาขา มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามสังกัดหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านสังกัดงาน		
	วิศวกรรม	สาขา	หน่วยงานอื่น
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก	4.2 (มาก)	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)
ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิดข้อเสนอแนะ	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)
การนำเสนอความคิด ข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย	3.9 (มาก)	4 (มาก)	3.68 (มาก)
ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ภาคอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม	3.98 (มาก)	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ			
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	3.63 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	3.79 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	3.89 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.64 (มาก)	3.8 (มาก)	3.58 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 36 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และหน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมากในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.20, 4.07 และ 3.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในแต่ละภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.93, 4.04 และ 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า การนำเสนอความคิดข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.90, 4.00 และ 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคเดียวกัน และ ภาคอื่นๆ ซึ่งมีการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.24, 4.14 และ 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.98, 4.12 และ 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.13, 4.12 และ 3.63 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.01, 4.08 และ 3.79 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.09, 4.24 และ 3.89 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.64, 3.80 และ 3.58 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยสังกัดหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อ เสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านสังกัดงาน		
	วิศวกรรม	สาขา	หน่วยงานอื่น
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานมีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากล	3.26 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานคิดว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กร	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ			
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	3.58 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	3.79 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)	3.74 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.48 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
โดยรวมแล้ว หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 37 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และหน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า มีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากลในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.26, 3.45 และ 3.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.08, 4.16 และ 4.16 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.28, 4.34 และ 3.58 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.78, 4.02 และ 3.79 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.26, 4.33 และ 3.74 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.48 และ 3.37 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน สาขา มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่าโดยรวมแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.06, 4.18 และ 3.84 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยสังกัดหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา การนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านสังกัดงาน		
	วิศวกรรม	สาขา	หน่วยงานอื่น
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน)	3.12 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน)	3.22 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
การประเมินข้อเสนอแนะ / การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม	3.5 (มาก)	3.66 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ	3.51 (มาก)	3.73 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และหน่วยงานอื่น มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้ อุปสรรค หรือ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ คิดว่ามีปัญหามากน้อยดังนี้

1. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน) ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.12 และ 2.95 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน สาขา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.58
2. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.22 และ 3.11 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน สาขา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.52

3. รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม, สาขา และ หน่วยงานอื่น มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.33, 3.47 และ 3.16 ตามลำดับ
4. พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม และ สาขา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.68 และ 3.53 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงานอื่นๆ มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.32
5. การประเมินข้อเสนอแนะ การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม และ สาขา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.50 และ 3.66 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงานอื่นๆ มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.11
6. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม และ สาขา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.51 และ 3.73 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงานอื่นๆ มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.21
7. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงาน วิศวกรรม และ สาขา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.67 และ 3.72 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงานอื่นๆ มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.42

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.6 จำแนกตามระดับขั้นงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยระดับขั้นงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านระดับขั้นงาน		
	ต่ำกว่า PG 6	PG 6-7	สูงกว่า PG 7
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)
เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เสนอความคิดในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบประจำ) ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสีย ฯลฯ บริษัทสามารถตอบแทนพนักงานในรูปตัวเงินได้ เพราะถือว่าพนักงานนั้น ปฏิบัติการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ	4.10 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)	3.91 (มาก)
แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)
ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและขาดต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ	3.98 (มาก)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)
พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)	4.14 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านระดับขั้นงาน		
	ต่ำกว่า PG 6	PG 6-7	สูงกว่า PG 7
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน / ผู้บริหาร	4.34 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)
การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตน และ รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.24, 4.28 และ 4.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และเติบโตอย่างยั่งยืนในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10, 3.75 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.20, 4.09 และ 3.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.27, 4.28 และ 4.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.98, 3.68 และ 3.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.29, 4.20 และ 4.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.05, 4.01 และ 4.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00, 4.02 และ 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.17, 4.06 และ 4.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.05, 4.09 และ 4.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.34, 4.14 และ 4.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น) ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.98, 4.05 และ 4.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6 และ PG 6-7มีความคิดเห็นว่า การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือหลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.76 และ 3.66 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับขั้นงาน สูงกว่า PG7 มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.00

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามระดับขั้นงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านระดับขั้นงาน		
	ต่ำกว่า PG 6	PG 6-7	สูงกว่า PG 7
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)
ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิดข้อเสนอแนะ	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)	3.71 (มาก)
การนำเสนอความคิด ข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)
ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ภาคอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านระดับขั้นงาน		
	ต่ำกว่า PG 6	PG 6-7	สูงกว่า PG 7
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ			
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.41 (มาก)	4.06 (มาก)	3.74 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.27 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.93 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 40 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมากในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.24, 4.06 และ 4.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในแต่ละภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.10, 3.99 และ 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า การนำเสนอความคิดข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.98, 3.90 และ 3.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆที่ปฏิบัติงานใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภูมิภาคเดียวกัน และ ภาคอื่นๆ ซึ่งมีการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.20, 4.24 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.07, 4.07 และ 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.41, 4.06 และ 3.74 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.17, 3.98 และ 3.97 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.27, 4.09 และ 4.11 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.93, 3.65 และ 3.63 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยระดับขั้นงาน

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อ เสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านระดับขั้นงาน		
	ต่ำกว่า PG 6	PG 6-7	สูงกว่า PG 7
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานมีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากล	3.43 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
พนักงานคิดว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กร	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ			
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	4.49 (มาก)	4.24 (มาก)	3.91 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)
โดยรวมแล้ว หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 41 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า มีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากลในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.43, 3.22 และ 3.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.17, 4.07 และ 4.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.49, 4.24 และ 3.91 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00, 3.87 และ 3.77 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.32, 4.22 และ 4.20 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.80, 3.57 และ 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG 7 มีความคิดเห็นว่าโดยรวมแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.20, 4.09 และ 3.97 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยระดับขั้นงาน

ปัญหา การนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านระดับขั้นงาน		
	ต่ำกว่า PG 6	PG 6-7	สูงกว่า PG 7
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน)	3.41 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
การประเมินข้อเสนอแนะ / การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)
ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ	3.90 (มาก)	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 42 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG7 มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้ อุปสรรค หรือ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ คิดว่ามีปัญหามากน้อยดังนี้

1. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน) ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG7 มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.41, 3.31 และ 3.06 ตามลำดับ
2. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG7 มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.46, 3.33 และ 3.17 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG7 มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.41, 3.39 และ 3.23 ตามลำดับ
4. พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6 และ PG 6-7มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.73 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน สูงกว่า PG7 มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.46
5. การประเมินข้อเสนอแนะ การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6 และ PG 6-7มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.51 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน สูงกว่า PG7 มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.31
6. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG7 มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.68, 3.53 และ 3.63 ตามลำดับ
7. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับขั้นงาน ต่ำกว่า PG6, PG 6-7 และ สูงกว่า PG7 มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.90, 3.57 และ 3.74 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.7 จำแนกตามการบังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล จำแนกตามปัจจัยระดับการบังคับบัญชา

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	
	มี ผู้ได้บังคับบัญชา	ไม่มี ผู้ได้บังคับบัญชา
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)
เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เสนอความคิดในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบประจำ) ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสีย ฯลฯ บริษัทสามารถตอบแทนพนักงานในรูปตัวเงินได้ เพราะถือว่าพนักงานนั้นปฏิบัติการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)
เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)
แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย	4.43 (มาก)	4.24 (มาก)
ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ	3.91 (มาก)	4.13 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	
	มี ผู้ใต้บังคับบัญชา	ไม่มี ผู้ใต้บังคับบัญชา
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน / ผู้บริหาร	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)
การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น)	4.26 (มาก)	4.02 (มาก)
การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา	2.83 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 43 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน และ รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และเติบโตอย่างยั่งยืน ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.35 และ 4.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืนในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.91 และ 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าความคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กๆน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลูกฝังนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.91 และ 4.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กๆน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกๆคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.43 และ 4.24 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่กำกวมและยากต่อการนำไปใช้จริง หรือ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.57 และ 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.17 และ 4.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00 และ 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.91 และ 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.91 และ 4.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.13 และ 4.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่าการเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.22 และ 4.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขึ้น (เห็นผลงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น) ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.26 และ 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าล่วงเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 2.83 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.66

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามระดับการบังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	
	มีผู้ใต้บังคับบัญชา	ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก	3.70 (มาก)	4.16 (มาก)
ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)
การนำเสนอความคิด ข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)
ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ภาคอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้	3.96 (มาก)	4.22 (มาก)
บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และสร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	3.70 (มาก)	4.13 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 44 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และ ไม่เสียค่าใช้จ่ายมากในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.70 และ 4.16 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดคณะกรรมการขึ้นในแต่ละภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และ การนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.70 และ 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า การนำเสนอความคิดข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.83 และ 3.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคเดียวกัน และ ภาคอื่นๆ ซึ่งมีการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆได้ ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.96 และ 4.22 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่าบริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.09 และ 4.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.70 และ 4.13 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.00และ 4.02 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.22 และ 4.12 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.87 และ 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อ เสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยการบังคับบัญชา

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อ เสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	
	มี ผู้ใต้บังคับบัญชา	ไม่มี ผู้ใต้บังคับบัญชา
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
พนักงานมีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากล	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานคิดว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กร	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานเห็นด้วยต่อการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ		
เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)	3.70 (มาก)	4.31 (มาก)
ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)
รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)	4.04 (มาก)	4.26 (มาก)
ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)
โดยรวมแล้ว หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง	3.96 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 45 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า มีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากลในระดับ เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.26 และ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิด ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.17 และ 4.11

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และ สามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลแต่ละรูปแบบดังนี้

1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.70 และ 4.31 ตามลำดับ
2. ประกาศนียบัตร และ การประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.87 และ 3.88 ตามลำดับ
3. รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุดในแต่ละปี) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 4.04 และ 4.26 ตามลำดับ
4. ของรางวัล เช่น สมุด เสื้อยืด ตั๋วหนัง ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.51 และ 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่าโดยรวมแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้จริง มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.96 และ 4.11

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยการบังคับบัญชา

ปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร	ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	
	มีผู้ใต้บังคับบัญชา	ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน)	2.78 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน)	3.09 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ	3.13 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ	3.22 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
การประเมินข้อเสนอแนะ / การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม	3.17 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)
ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ	3.39 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 46 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้ อุปสรรค หรือ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ คิดว่ามีปัญหามากน้อยดังนี้

1. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (หัวหน้างาน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 2.78 และ 3.36 ตามลำดับ
2. รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ (พนักงาน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.09 และ 3.36 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.13 และ 3.40 ตามลำดับ
4. พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.22 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.63
5. การประเมินข้อเสนอแนะ การพิจารณาให้รางวัล ขาดความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.17 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.58
6. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และ ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.57 และ 3.58 ตามลำดับ
7. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.39 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น 3.71

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved