

การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

นางสาววราภรณ์ โปตะวัฒน์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

Learning Organization of Triple T Broadband Public Company Limited

Miss Varaporn Potawat



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science


Sukhothai Thammathirat Open University


2012


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิดที่
บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล นางสาววารภรณ์ โปตะวัฒน์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษา นางสาววราภรณ์ โปตะวัฒน์ รหัสนักศึกษา 2543003434

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (2) เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (3) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 128 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของทีม ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านความคิดเชิงระบบ ด้านแบบแผนความคิด และด้านวิสัยทัศน์ร่วม (2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีการรับรู้สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในแต่ละด้านแตกต่างกัน ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน ซึ่งจำแนกตามด้าน เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระดับการศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (3) ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ควรสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง โดยมีเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ และส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน และเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน

คำสำคัญ องค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

Independent Study title: Learning Organization of Triple T Broadband Public Company Limited

Author: Miss Varaporn Potawat; **ID:** 2543003434;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr.Kingporn Thongbai, Associate Professor;

Academic year: 2012

Abstract

The objectives of the study were (1) to study characteristics of the learning organization of Triple T Broadband Public Company Limited; (2) to compare the personal characteristics affecting the learning organization of Triple T Broadband Public Company Limited; and (3) to recommend the ways to develop the learning organization of Triple T Broadband Public Company Limited.

The study was a survey research. The samples were 128 employees working at the head office of Triple T Broadband Public Company Limited selected by using stratified random sampling method. Questionnaires were utilized for data collection. The data was analyzed by using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics including t-test, one-way analysis of variance and scheffe's method.

The results showed that (1) the overall characteristics of the learning organization perceived by the employees at head office of Triple T Broadband Public Company Limited were at a high level as well as team learning, personal mastery, system thinking, mental models and shared vision factors were averaged in descending order by employees' perception; (2) the employees at head office perceived the learning organization of Triple T Broadband Public Company Limited differently in each factor. The employees with different gender, age, working position, and department had no different opinion in the learning organization while the employees with different educational level had different opinion in the learning organization at the statistically significant 0.05 level; (3) the recommendations to develop the learning organization of Triple T Broadband Public Company Limited were that the management should continue supporting the training and skill development by applying technology for learning. Providing exchange learning activities in order to enhance the organizational relationship was also important.

Keywords: Learning Organization, Triple T Broadband Public Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาตลอด นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณคุณฉัฐพล แยมฉิม นักวิจัยสวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และขอขอบพระคุณเพื่อนพนักงานของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สังกัด Technology Group ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคุณอาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้ให้ชีวิตและวางรากฐานทางการศึกษา ญาติ-พี่น้อง ที่ช่วยเป็นแรงผลักดัน คอยให้กำลังใจผู้ศึกษามาตลอด จนสำเร็จการศึกษา

วารกรณ์ โปตะวัฒน์

เมษายน 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	2
สมมติฐานของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	5
ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้	15
ปัจจัยแห่งความสำเร็จและสิ่งที่สะท้อนปัญหาอุปสรรคองค์กรแห่งการเรียนรู้	17
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	40

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับวินัย 5 ประการของ Peter M.Senge 11
ตารางที่ 2.2	เปรียบเทียบแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของนักวิชาการที่มีชื่อเสียง 3 ท่าน 14
ตารางที่ 2.3	องค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Peter M.Senge 15
ตารางที่ 3.1	แสดงกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรของพนักงานของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สังกัด Technology Group 31
ตารางที่ 3.2	นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการของปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้..... 32
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 40
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ด้านภาพรวม 42
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ด้านความรอบรู้แห่งตน 43
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ด้านแบบแผนความคิด 44
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม 45
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ของทีม 46
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ด้านความคิดเชิงระบบ 47
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 48
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้กับ ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ 49
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ 50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา	52
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่	53
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งหน้าที่	54
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ด้านหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย	55
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท	57



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา	2
ภาพที่ 2.1 ระดับการเรียนรู้	8
ภาพที่ 2.2 ตัวแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ	12



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมด้านสังคม เศรษฐกิจและความรู้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้องค์กรและธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานอย่างต่อเนื่อง และด้านความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วย ความสามารถในการเรียนรู้จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งขององค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารงานยุคใหม่ ให้เกิดเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ มีความเก่ง และสมบูรณ์ แข็งแรงเปี่ยมด้วยพลังสมอง ที่จะฝ่าวิกฤต สามารถเผชิญกับภาวะการแข่งขันทุกรูปแบบ และมีความได้เปรียบที่ยั่งยืนต่อไป (จำเรียง วัชวิวัฒน์ และเบญจมาศ อ่ำพันธุ์, 2540: 13)

บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต บรอดแบนด์ในประเทศไทย มีคู่แข่งจำนวนมาก เช่น TOT CAT และ TRUE บริษัทเชื่อมั่นว่าการที่องค์กรจะก้าวหน้าและมีความมั่นคงอย่างยั่งยืนได้นั้น จะต้องมีการบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถของบุคลากร การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รวมถึงการถ่ายโอนความรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากการใช้ความรู้ใหม่ ตลอดจนมีทักษะที่ถูกต้อง นำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นกำลังสำคัญสำหรับองค์กร ต้องเรียนรู้คู่แข่งเพื่อสร้างความได้เปรียบให้เป็นที่โดดเด่นอย่างรวดเร็ว

การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Senge นั้น องค์กรจะต้องปฏิบัติตามวินัย 5 ประการ ดังนี้ (1) ความรอบรู้แห่งตน (2) แบบแผนความคิด (3) วิสัยทัศน์ร่วม (4) การเรียนรู้ของทีม (5) ความคิดเชิงระบบ ซึ่งวินัย 5 ประการนี้ ถือเป็นพื้นฐานของการทำงาน ที่สมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องยึดถือปฏิบัติ เกื้อกูลและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน อาศัยพลังแห่งการเรียนรู้เป็นกลุ่ม พลังแห่งการมองภาพรวม มองความเชื่อมโยง มองความเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตร มองอนาคต มองเชิงบวก มองเห็นภาพความเป็นจริง มองแบบไม่ยึดติด ลดอัตตา มองที่เป็นประโยชน์หรือความมุ่งมั่น เพื่อส่วนรวมหรือคุณค่าอันยิ่งใหญ่ และอาศัยพลังแห่ง

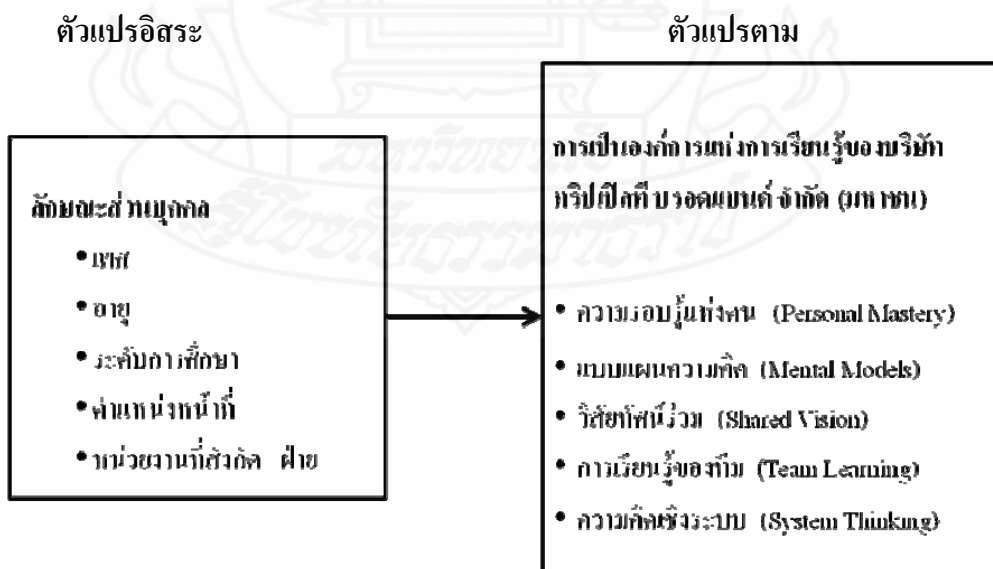
ทักษะของการเรียนรู้ร่วมกัน การเปลี่ยนสภาพหรือสิ่งที่เป็นจุดอ่อนให้กลายเป็นจุดแข็ง เป็นโอกาสหรือพลังในการดำเนินงานให้ก้าวหน้าไปได้ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

จากแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge ข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาใช้เป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถในการเรียนรู้ขององค์การ และพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

4. สมมติฐานของการศึกษา

4.1 พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในแต่ละด้านแตกต่างกัน

4.2 พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) โดยมีกรอบแนวคิดในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Peter M. Senge ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านที่จะสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) แบบแผนความคิด (Mental Models) วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) และความคิดเชิงระบบ (System Thinking)

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ตัวแปรปัจจัยข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้ของทีม และความคิดเชิงระบบ

5.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือพนักงานในบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สังกัด Technology Group จำนวน 188 คน (ข้อมูลพนักงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ปี 2556)

5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา 2 มกราคม -15 เมษายน 2556 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่พนักงานทุกคนทุกระดับ ใฝ่ศึกษา พัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะก่อเกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์กร ภายใต้บรรยากาศของความร่วมมือและแบ่งปันข้อมูล ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและเรียนรู้ ในที่นี้ศึกษาลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ ได้แก่

1. ความรอบรู้แห่งตน
2. แบบแผนความคิด
3. วิสัยทัศน์ร่วม
4. การเรียนรู้ของทีม
5. ความคิดเชิงระบบ

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สังกัด Technology Group

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงานที่สังกัด/ ฝ่าย

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ทราบถึงสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ในประเด็นที่ศึกษา 5 ประเด็น ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้ของทีม และความคิดเชิงระบบ

7.2 ได้ทราบถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้ประสบความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ขององค์กรต่อไป

7.3 ได้ทราบถึงข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าทบทวนเอกสารทางวิชาการ เพื่อศึกษาเป็นแนวคิดรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้
3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จและสิ่งที่สะท้อนปัญหาอุปสรรคองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กร โดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สถานะของการเป็นผู้นำในองค์กร (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทันต่อสถานะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน การมีองค์กรแห่งการเรียนรู้นี้จะทำให้องค์กรและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ทีมงานและมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะก่อให้เกิดองค์กรที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสถานะการแข่งขันอย่างยั่งยืน

1. ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

Argyris & Schon (1978) ได้ให้แนวคิดทางด้าน Organization Learning ไว้ว่าเป็นกระบวนการการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอๆ ในองค์กร ลดทอนในสิ่งที่เขาเรียกว่า “defensive routines” หรือ รูปแบบที่ผู้คนแสดงออกเป็นนิสัย เพื่อปกป้องหรือแก้ตัวลง

Senge (1990) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ สถานที่ซึ่งทุกคนสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ที่พวกเขาต้องการอย่างแท้จริงได้อย่างต่อเนื่อง เป็นที่ที่ส่งเสริมการคิดในรูปแบบใหม่ๆ หลากหลายมากมายอย่างไม่มีขอบเขต เปิดโอกาสให้ทุกคนร่วมกันวาดฝันอย่างไม่มีข้อจำกัด และต่างคนต่างเรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

Gavin (1993) ให้นิยามขององค์กรแห่งการเรียนรู้ตามหลัก “3Ms” ว่าองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการทำกิจกรรม 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่ การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ การใช้วิธีใหม่ๆ ในการทดลองทำบางสิ่งบางอย่าง การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต การเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรอื่น และการถ่ายทอดความรู้ทั่วทั้งองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ องค์กรจึงต้องทำการทดสอบการเรียนรู้แบบครบวงจร ซึ่งรวมถึงการวัดการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและพฤติกรรมของคนในองค์กร และผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

Marquardt (1996) กล่าวว่า องค์กรที่ซึ่งมีบรรยากาศในองค์กรเป็นตัวสนับสนุนสำหรับการเรียนรู้ของบุคคลและกลุ่ม มีการสอนคนของตนเองให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ เพื่อช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่ง ขณะเดียวกันทุกคนก็ช่วยองค์กร จากความผิดพลาดและความสำเร็จ ซึ่งเป็นผลให้ทุกคนตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้ตอบรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

Slater & Narver (1995) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เปรียบเสมือนการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ คือ ความจำเป็นขององค์กรที่จะพัฒนาความเฉลียวฉลาดให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ความจำเป็นสำหรับการเรียนรู้ที่จะต้องให้เกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร

วิจารณ์ พานิช (2545) นักวิชาการ กล่าวว่า องค์กรเอื้อการเรียนรู้ มีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamics) มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของพัฒนาการด้าน ๆ คล้ายมีชีวิต มีผลงานดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) รวมทั้งมีบุคลิกขององค์กรในลักษณะที่เรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ที่ผู้เกี่ยวข้อง ช้องสัมพันธ์สามารถรู้สึกได้

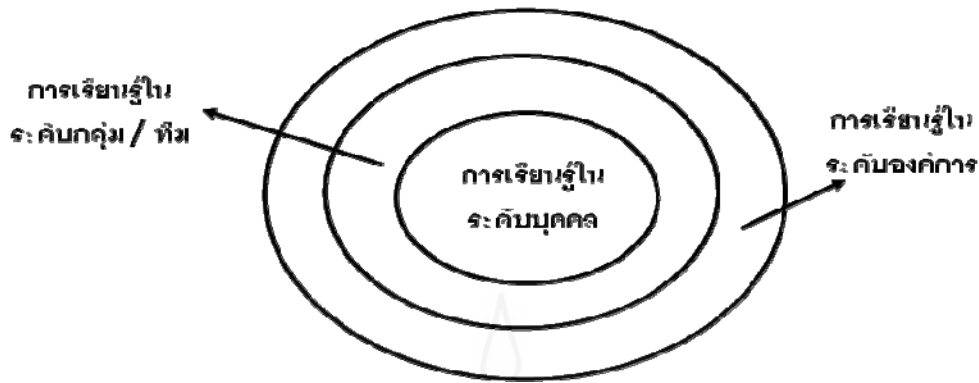
สรุปได้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) คือ องค์กรที่พนักงานทุกคนทุกระดับ ใฝ่ศึกษา พัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะก่อเกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์กร ภายใต้บรรยากาศของความร่วมมือและแบ่งปันข้อมูล ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและเรียนรู้ ในลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ ได้แก่

1. ความรอบรู้แห่งตน
2. แบบแผนความคิด
3. วิสัยทัศน์ร่วม
4. การเรียนรู้ของทีม
5. ความคิดเชิงระบบ

2. ระดับการเรียนรู้

มาร์ควอร์ท (Marquardt,1996) ได้แบ่งระดับการเรียนรู้ ไว้ด้วยกัน 3 ระดับ ที่ไม่เหมือนกัน แต่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้ คือ

1. การเรียนรู้ของปัจเจกบุคคล (*Individual Learning*) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะ ความรู้ เจตคติ และค่านิยมรายบุคคล อันเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการสังเกต และจากการศึกษาโดยอาศัยเทคโนโลยี
2. การเรียนรู้ของกลุ่มหรือทีม (*Group / Team Learning*) หมายถึง ทำให้เกิดการเพิ่มความรู้อาทิ ทักษะ ความปรีชาสามารถภายในกลุ่มทำให้เกิดหลายมุมมองจากสมาชิก เรียนรู้ได้เร็วกว่าเรียนรู้คนเดียว แบ่งงานกันทำได้ เหมือนเอาจิกซอว์มาต่อกัน บางคนอาจคิดว่าการเรียนแบบกลุ่มเสียเวลา ข้อดีคือ ความรู้ไม่หายไปง่าย เหมือนเรียนรู้เฉพาะตัวคนเดียว
3. การเรียนรู้ขององค์กร (*Organizational Learning*) แสดงให้เห็นสมรรถนะที่เห็นถึงความเชี่ยวชาญและการเพิ่มผลผลิตขององค์กรที่จะเอาชนะข้อดกกลางสัญญาที่มีจากความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มาจากการมุ่งมั่นปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กร



ภาพที่ 2.1 ระดับการเรียนรู้

ดังจะเห็นได้ว่าการเรียนรู้ขององค์กร (Organization Learning) จึงเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เน้นการเรียนรู้ร่วมกัน แนวคิดเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานจริง ซึ่งเป็นกระบวนการของการรวมกลุ่มบุคคล ที่มีทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลาย โดยสมาชิกในกลุ่มจะร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและวางแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ทั้งนี้สมาชิกในกลุ่มต้องประชุมร่วมกันอีกครั้งเพื่อติดตามผลการนำแผนดังกล่าวไปใช้แก้ปัญหาจึงเป็นการเรียนรู้จากการทำจริงในที่ทำงาน ซึ่งจะไปสู่ การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่หล่อหลอมให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) จึงเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงการเรียนรู้กับผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ของในระดับหน่วยงาน และในระดับองค์กร โดยมีเป้าหมายหลักคือการเพิ่มผลผลิตและการนำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งในเรื่องผลิตภัณฑ์ และเรื่องการบริหาร และช่วยให้้องค์การปรับตัวได้กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

3.1 แนวคิดของ Peter M. Senge

Senge (1990) ผู้เขียนหนังสือเรื่อง “The Fifth Discipline: the Art and Practice of the Learning Organization” นั้นให้ความสำคัญกับความสามารถในการเรียนรู้ที่เร็วกว่าคู่แข่ง ความสามารถข้อนี้สร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรให้เหนือคู่แข่ง ซึ่งจะนำไปสู่ความได้เปรียบทางธุรกิจที่ยั่งยืน ซึ่ง Senge (2006) ได้เสนอแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยหลักการพื้นฐานหรือการสร้างเสริมปลูกฝังวินัย 5 ประการ โดยจะก่อให้เกิดผลจริงทั้งในทางปฏิบัติแก่บุคคล และองค์กร

วินัย 5 ประการขององค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. *ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)* การที่บุคคลเรียนรู้ไม่ได้เป็นสิ่งประกันว่าองค์กรจะมีการเรียนรู้ แต่การเรียนรู้ขององค์กรจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลมีการเรียนรู้เท่านั้น ดังนั้น ความรอบรู้แห่งตนเป็นลักษณะของบุคคลที่เป็นนายของตัวเองมีความสามารถในการควบคุมจิตใจ และพฤติกรรมของตัวเอง เป็นคนที่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ยอมรับความเป็นจริง ไม่ยึดมั่นถือมั่น เปลี่ยนไปตามโลก มีการเจริญเติบโตทางจิตใจ ความรอบรู้แห่งตนจึงเป็นจุดเริ่มต้นขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นบุคคลควรได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาอยู่เสมอ โดยการพัฒนาควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รูปแบบของการเรียนรู้จะเน้นการเรียนรู้ในที่ทำงาน (work place learning) หรือการเรียนรู้ภายใต้กระบวนการทำงาน (on the job learning) อีกทั้งบุคคลควรทราบถึงความเป็นตนเอง ทราบขีดความสามารถและวิสัยทัศน์แห่งตน และควรสามารถจัดการช่องว่างระหว่างวิสัยทัศน์ของตนเองกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในองค์กร

2. *แบบแผนความคิด (Mental Models)* การสร้างแบบแผนความคิดและมุมมองให้ถูกต้อง ชัดเจนให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการสร้างวินัยให้เกิดการยอมรับในเหตุและผล ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง เปิดโลกทัศน์ต่อระบบและวิธีการใหม่ๆ ทำให้สมาชิกทุกคนในองค์กรจะสามารถพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น อันจะเป็นผลให้เกิดการพัฒนาต่อปัจเจกบุคคล และองค์กรในที่สุด อีกทั้งเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จึงควรมีการฝึกให้บุคคลมีการเรียนรู้และเข้าใจถึงสิ่งที่บุคคลต้องการ (วิสัยทัศน์ตนเอง) กับสิ่งที่องค์กรต้องการ (วิสัยทัศน์ขององค์กร) ดังนั้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารควรเตรียมรูปแบบการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนแนวความคิดระหว่างกันอันทำให้คนในองค์กรมีแนวความคิดไปในแนวทางเดียวกัน และนำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

3. *วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)* วิสัยทัศน์ร่วม เป็นวิธีการทำให้แต่ละคนเกิดวิสัยทัศน์ การคิดไปข้างหน้าและสร้างสถานการณ์จำลองแบบต่างๆ เป็นการทำความเข้าใจร่วมกัน ในการตั้งเป้าหมายและมองอนาคตไปในทิศทางเดียวกัน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างภาพแห่งอนาคตขององค์กร ซึ่งสิ่งดังกล่าวเกิดขึ้นได้ เนื่องจากการแลกเปลี่ยนแนวความคิดซึ่งกันและกัน ในที่สุดจะนำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างวิสัยทัศน์ขององค์กรและวิสัยทัศน์ของบุคคล (ควรต้องสอดคล้องกับคุณค่าหรือค่านิยมที่บุคคลยึดถือ) ส่งผลให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน มีใจเพียงแต่การยอมทำตามเท่านั้น

4. *การเรียนรู้ของทีม (Team Learning)* การเรียนรู้ของทีมเน้นการทำงานเป็นทีม โดยให้ทุกคนในทีมงานใช้วิจารณญาณร่วมกันตลอดเวลาว่า กำลังทำงานอะไร จะทำให้ดีขึ้นอย่างไร เป็นการเรียนรู้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูล และขยันทำ

ด้วยความเชื่อว่าการเรียนรู้ในลักษณะนี้จะช่วยเสริมสร้างอัจฉริยภาพของทีมงาน ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่ควรให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเก่งอยู่ผู้เดียวในองค์กร ควรก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ(อาจเป็นการพูดคุยกัน การอภิปรายร่วมกัน) ก่อให้เกิดเป็นความรู้ ความคิดร่วมกัน ภายในองค์กร การดำเนินการอาจตั้งเป็นทีมเรียนรู้เพื่อพิจารณาความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร รวมทั้งสภาพความเป็นไปภายในองค์กร เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนแนวความคิดและนำไปสู่ข้อกำหนดในการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ รูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้เป็นทีมนี้ ต้องอาศัยรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication) ลักษณะการบริหารต้องอาศัยการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ลักษณะการบริหารงานแบบ คำสั่งและควบคุมเป็นหลักจะไม่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีมได้

5. *ความคิดเชิงระบบ (system thinking)* เป็นวินัยขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า เป็นวินัยของการมองเห็นภาพ โดยรวมทั้งหมด ที่มีกรอบที่มองเห็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันมากกว่าที่จะเห็นแค่เชิงเหตุเชิงผล เห็นแนวโน้มรูปแบบของความเปลี่ยนแปลงมากกว่าจะเห็นแค่ผิวเผิน เนื่องจากองค์กรธุรกิจในปัจจุบันจะมีลักษณะการดำเนินงานอย่างเป็นระบบที่มีขอบเขตการดำเนินงานที่ชัดเจน การที่พิจารณาข้อมูลเพียงส่วนเดียวของระบบอาจทำให้ผู้พิจารณาไม่เห็นว่าภาพรวม ซึ่งจะทำให้มองปัญหาไม่ออก หรือแก้ปัญหาได้ไม่สมบูรณ์ โดยจะต้องสามารถมองภาพรวมขององค์กรว่าเป็นระบบๆหนึ่ง จึงจะทำให้้องค์กรพัฒนาไปได้

เนื่องจากสภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เหตุการณ์หลายเหตุการณ์มีผลกระทบต่อองค์กร ถึงแม้ว่าจะสามารถนำทฤษฎีและหลักการต่างๆมาประยุกต์ใช้ก็อาจจะไม่ได้ผลหรือล้มเหลว ดังนั้นองค์กรที่สามารถดำรงสภาพอยู่ได้จะต้องเป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งนั่นหมายถึงว่า องค์กรต้องสร้างการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีกระบวนการที่จะพัฒนาองค์กร ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ตารางที่ 2.1 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับวินัย 5 ประการของ Peter M.Senge

จุดเริ่มต้น	วินัย 5 ประการ	ระดับ	ผลลัพธ์
วินัยของผู้นำและ วินัยของการ เรียนรู้	ความคิดเชิงระบบ (System Thinking) ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) แบบแผนความคิด (Mental Models) วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)	วินัยระดับบุคคล วินัยระดับทีม วินัยระดับองค์กร	องค์กรที่อยู่รอดรุ่งเรือง

ที่มา : สรุปจากแนวคิดของ Peter M.Senge

3.2 แนวคิดของ David A. Gavin

การ์วิน (Gavin, 1993) กล่าวถึง รากฐานขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในการทำกิจกรรม 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่

1. การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ (Systemic Problem Solving) โดยองค์กร จะต้องมีการใช้ข้อมูล ข้อเท็จจริง เข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากการที่บุคลากรในองค์กรจะ เกิดการเรียนรู้ได้นั้น ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลต่างเป็นเป็นสิ่งที่สำคัญ และการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบนั้นควรจะเป็นสิ่งที่ใช้กันทั่วทั้งองค์กร

2. การทดลอง เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการค้นหาและใช้วิธีใหม่ๆ ในการ ทดลองทำบางสิ่งบางอย่าง เพื่อเป็นการแสวงหาและทดสอบความรู้ใหม่ๆ (Experimentation with New Approaches) โดยการทดลองในสิ่งใหม่ๆ นั้นมักจะเกิดขึ้นจากโอกาสใหม่ๆ ที่เข้ามา โดย

วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการทดลอง (ไม่ใช่แค่การทดลองในห้องวิทยาศาสตร์) ก็เพื่อให้องค์กรเกิดความเข้าใจที่แท้จริงในการทำสิ่งต่างๆ

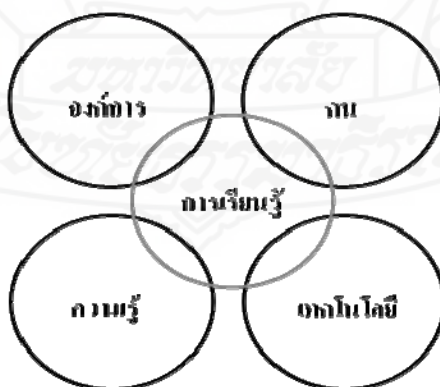
3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต องค์กรต้องหันกลับมาคิดทบทวนเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวที่ผ่านมา โดยประเมินสิ่งเหล่านี้ว่าเป็นระบบและบันทึกบทเรียนที่ได้ในแบบที่เปิดเผยและง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับพนักงาน

4. การเรียนรู้จากบุคคลอื่น แน่แน่นอนว่าการเรียนรู้ไม่ได้มาจากการคิดทบทวนและการวิเคราะห์ด้วยตัวเองทั้งหมด ในบางครั้งความรู้ความเข้าใจที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งนั้นอาจได้มาจากการมองออกไปนอกสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคย สามารถเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการคิดอย่างสร้างสรรค์ ได้ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรในต่างธุรกิจ ต่างอุตสาหกรรม ก็สามารถที่จะเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้ การเรียนรู้จากประสบการณ์ขององค์กรอื่นนั้น จะรู้จักกันในชื่อของ Benchmarking เป็นการเทียบเคียงเพียงอย่างเดียวจากผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วเรียนรู้จากเขา นอกจากการเรียนรู้จากองค์กรอื่นแล้ว ในปัจจุบันที่เริ่มนิยมกันมากขึ้นก็หนีไม่พ้นการเรียนรู้จากลูกค้า ถ้าองค์กรมีระบบที่ดีและพร้อมจะเปิดใจรับฟัง ก็สามารถที่จะเรียนรู้ได้เยอะจากผู้ที่เป็นลูกค้า

5. การถ่ายทอดความรู้ เพื่อไม่ให้เกิดการเรียนรู้กระจุกตัวอยู่ที่ส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กร จึงต้องมีการเผยแพร่ความรู้ออกไปทั่วทั้งองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3.3 แนวคิดของ Michael J. Marquardt

มาร์ควาร์ดท์ (Marquardt, 1996) ได้เสนอตัวแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ ซึ่งประกอบไปด้วยระบบย่อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ (Learning) ด้านองค์กร (Organization) ด้านคน (People) ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านเทคโนโลยี (Technology)



ภาพที่ 2.2 ตัวแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ

1. ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ (Learning Subsystem) เป็นระบบหลักที่เป็นแกนสำคัญ

ของการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสามารถจำแนกการเรียนรู้ได้ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์การ ในแต่ละระดับการเรียนรู้ต้องเริ่มที่ทักษะของตัวบุคคลก่อนซึ่งต้องมีทักษะ 5 ประการ เพื่อสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความคิดเชิงระบบ (System Thinking) แบบแผนความคิด (Mental Model) ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning) และการสนทนาลือสารกัน (Dialogue) โดยวิธีการเรียนรู้ที่มีความสำคัญ ในบริบทขององค์การแห่งการเรียนรู้มี 3 ประเภท คือ การเรียนรู้เพื่อการปรับตัว (Adaptive Learning) คือการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตเพื่อการปรับปรุงในอนาคต การเรียนรู้โดยการกระทำ (Action Learning) คือ การเรียนรู้ที่เอาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงมาเป็นฐานการเรียนรู้ สุกท้าย คือ การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ (Anticipatory Learning) หรือระบบการเรียนรู้เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ คือ การเรียนรู้ที่มุ่งสนองต่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ เช่น วิสัยทัศน์ (Vision)

2. *ระบบย่อยด้านองค์การ (Organization Subsystem)* ระบบขององค์การต้องมีการวางรากฐานไว้เพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งเปรียบเสมือนเข็มทิศนำองค์การ ไปยังเป้าหมาย กลยุทธ์ (Strategy) เป็นวิธีการที่ทำให้ไปถึงเป้าหมาย โครงสร้างองค์การ (Structure) เป็นปัจจัยสนับสนุนให้มีการทำหน้าที่ในทุกภาคส่วนเหมาะสม และที่สำคัญคือ วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) ซึ่งเป็นความเชื่อหรือค่านิยมของคนในองค์การที่ต้องเอื้อต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เช่น ค่านิยมในการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการตนเอง การกระจายอำนาจ

3. *ระบบย่อยด้านคน (People Subsystem)* ประกอบด้วย ผู้จัดการและผู้นำ พนักงาน ลูกค้าหุ้นส่วนและพันธมิตรทางธุรกิจ ซัพพลายเออร์และผู้ขาย รวมถึงชุมชนที่อยู่แวดล้อม ซึ่งทุกกลุ่มที่กล่าวมานี้ มีคุณค่าต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ และต้องได้รับการเอื้ออำนาจ และการเรียนรู้เช่นเดียวกัน

4. *ระบบย่อยด้านความรู้ (Knowledge Subsystem)* ระบบย่อยด้านความรู้ของการเรียนรู้ขององค์การนี้ จะบริหารจัดการความรู้ต่างๆขององค์การ มันประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์ และการทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง

5. *ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี (Technology Subsystem)* ประกอบด้วย เครือข่ายเทคโนโลยีและเครื่องมือทางข้อมูลต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุน ให้คนในองค์การเข้าถึงความรู้และมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยจะรวมไปถึงตัวระบบและกระบวนการทางเทคโนโลยี ตลอดจนโครงสร้างของความร่วมมือที่จะทำให้เกิดทักษะในการประสานงาน การสอน

งาน และทักษะเกี่ยวกับความรู้ด้านอื่นๆ ระบบย่อยนี้ยังครอบคลุมถึงการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการในการเรียนรู้ที่ก้าวหน้าไปมากมาย เช่น การใช้ตัวแบบจำลอง (Simulation) การประชุมทางไกล (Computer Conferencing) ตลอดจนการแลกเปลี่ยนและลงความเห็นร่วมกัน เครื่องมือต่างๆ เหล่านี้ อาจกล่าวได้ว่าเป็น “ทางด่วนความรู้ (knowledge freeways)” ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการจัดการความรู้ โดยประเภทของเทคโนโลยีที่ช่วยในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มีอยู่ 2 ประเภท คือ เทคโนโลยีสำหรับจัดการความรู้ (Technology for Managing Knowledge) คือการใช้เพื่อจัดเก็บและแลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน อีกประเภทหนึ่ง คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ (Technology for Enhancing Knowledge) เป็นการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการสร้างการเรียนรู้แก่ผู้เรียน ได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น เช่น Computer-based Training, E-Learning Web-based Learning

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของนักวิชาการที่มีชื่อเสียง 3 ท่าน

Peter M.Senge	David A.Gavin	Michael J.Marquardt
1.ความคิดเชิงระบบ (System Thinking)	1.การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (Systematic Problem Solving)	1.การปรับเปลี่ยนองค์การ (Organizational Transformation)
2.ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)	2.การทดลองใช้วิธีใหม่ๆ (Experimentation with New Approaches)	2.การจัดการความรู้ (Knowledge Management)
3.แบบแผนความคิด (Mental Models)	3.การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต (Learning from their Own Experience and Past history)	3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Technology Application)
4.วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)	4.การเรียนรู้จากประสบการณ์และวิธีที่ดีที่สุดของบุคคลอื่น (Learning from the Experiences and Best Practices of Others)	4.การมอบอำนาจให้พนักงาน (People Empowerment)
5.การเรียนรู้ของทีม (Team Learning)	5.การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Transfer Knowledge Quickly and Efficiently)	5.พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamics)

ที่มา : คัดแปลงจากแนวคิดของ Senge, Gavin และ Marquardt

องค์ประกอบที่ช่วยสนับสนุนเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 5 ประการตามแนวคิดของ Senge แล้ว กุศล (กุศล ทองวัน, 2555: 3) ได้ทำการรวบรวมอีก 2 องค์ประกอบจากแนวคิดของ Marquardt (2002) ที่ช่วยสนับสนุนเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

1. **การจัดการความรู้ (Knowledge Management)** ซึ่งประกอบด้วย ความรู้จากภายในและภายนอกขององค์การ การสร้างความรู้ในองค์การตลอดจนนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. **การใช้เทคโนโลยี (Technology Application)** ความสามารถทางเทคโนโลยีที่สามารถก้าวนำองค์การอื่นๆ ได้ ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรทุกคนในองค์การ ให้มีโอกาสได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้

ลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ ตามแนวคิดของ Senge มี 5 ลักษณะ สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 องค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Peter M.Senge

ลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้	กิจกรรมที่ปฏิบัติ
1.ความคิดเชิงระบบ (System Thinking)	มองทุกอย่างแบบองค์รวม โดยไม่มองแยกส่วน
2.ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)	พัฒนาตนเองและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
3.แบบแผนความคิด (Mental Models)	สร้างรูปแบบวิธีคิดและมุมมองให้ถูกต้องชัดเจนและให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเหมาะสมกับสภาพที่องค์การเป็นอยู่
4.วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)	ทำความเข้าใจร่วมกันในการตั้งเป้าหมายและมองอนาคตไปในทิศทางเดียวกัน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างภาพแห่งอนาคต

ตารางที่ 2.3 (ต่อ) องค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Peter M.Senge

ลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้	กิจกรรมที่ปฏิบัติ
5.การเรียนรู้ของทีม (Team Learning)	พัฒนาความรู้ความสามารถร่วมกัน มีการสนทนาแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ของสมาชิกภายในองค์การ

ที่มา : ดัดแปลงจาก Senge, 2006: 6-11

สถานะขององค์การแห่งการเรียนรู้จะดำรงอยู่ได้ต้องอาศัยบุคลากรเป็นสำคัญ ซึ่งบุคลากรนั้นเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายระดับ เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งต้องมีความชัดเจนในวินัยทั้ง 5 ประการ

การพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้นั้นจะไม่สามารถสำเร็จได้ หากองค์การมีความพร้อมเพียงด้านใดด้านหนึ่ง เพราะในการที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้นั้นประกอบด้วยหลายลักษณะ ซึ่ง Marquardt & Reynolds (1994) ได้ระบุว่า องค์การแห่งการเรียนรู้พึงมี 11 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีโครงสร้างที่เหมาะสม มีโครงสร้างแบบองค์รวม มีความยืดหยุ่น คล่องตัว หน้าที่ความรับผิดชอบมีความยืดหยุ่น
2. มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์การ มีบรรยากาศที่ส่งเสริมการทดลองทำสิ่งใหม่ๆ เปิดโอกาสให้คนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ให้โอกาสในการพัฒนาตนเองแก่ทุกคนในองค์การ
3. มีการเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีความสามารถในการเรียนรู้ มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเอง กระจายความรับผิดชอบ
4. มีการตรวจสอบ คาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมขององค์การ และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น
5. ทุกคนมีส่วนร่วมสร้างและถ่ายทอดความรู้ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะมีบทบาทเสริมสร้างความรู้ เรียนรู้จากส่วนอื่น ฝ่ายอื่น จากเครือข่ายสัมพันธ์ ติดต่อกันผ่านช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน
6. มีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อ

ช่วยในการปฏิบัติงานและในกระบวนการเรียนรู้อย่างทั่วถึง

7. มุ่งเน้นคุณภาพ องค์การให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงคุณภาพโดยรวม เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
8. กลยุทธ์ เป็นการใช้กลยุทธ์การเรียนรู้และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ ควบคู่ไปกับการทำงาน โดยผู้บริหารเป็นผู้ให้การสนับสนุนมากกว่าจะเป็นผู้กำหนดแนวทางปฏิบัติ
9. บรรยากาศที่สนับสนุน เป็นบรรยากาศที่สนับสนุนจุดมุ่งหมายของการพัฒนาชีวิตในการทำงาน
10. การทำงานเป็นทีมและแบบเครือข่าย เป็นสิ่งที่องค์การตระหนักถึงความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมและเครือข่าย
11. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน เป็นความคิดเห็นร่วมกันของคนในองค์การ เพื่อสนับสนุนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งรวมถึงพันธกิจ อันจะเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมาย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จและสิ่งที่สะท้อนปัญหาอุปสรรคขององค์การแห่งการเรียนรู้

1. วัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ จะเห็นว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ มีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น องค์การหนึ่งๆ หรือบ้านหลังหนึ่ง หากการพูดคุยติดต่อสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ของคนในบ้านยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ อยู่กันแบบห่างเหิน ไม่อยากเสวนาพูดคุย พูดคุยกันเพียงไม่กี่คำ ความไว้วางใจกันอยู่ในระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดี บรรยากาศเหล่านี้เป็นสัญญาณอันตรายที่บ่งบอกถึงสุขภาพขององค์การ แต่หากคนในองค์การยอมรับที่จะปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือมุมมองบางด้านที่เป็นอุปสรรคออกไป พูดคุยกันมากขึ้น ก็จะทำให้มีความเข้าใจกันในระดับลึก การพูดคุยกันจะมีความหมายไม่ใช่โครงสร้างองค์การแบบต่างคนต่างอยู่ ต่างคนต่างทำ “วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อการบริหารงานอย่างมหาศาล เพราะวัฒนธรรมองค์การนี้มีทั้งดีและไม่ดี บ่อยครั้งที่การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่จะมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก ตัววัฒนธรรมองค์การก็จะเข้ามามีบทบาททันที และถ้าหากไปขัดแย้งกับวัฒนธรรมองค์การนั้นด้วยแล้วกระแสของการต่อต้าน คัดค้านก็จะยิ่งรุนแรงขึ้น” (จำเรียง วยวัฒน์ และเบญจมาศ อ่ำพันธุ์ 2540: 35) ซึ่งงานวิจัยของเบญจวรรณ ทิมสุวรรณ และคณะ (2549) พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางถึงในระดับดีกับสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 อีกทั้งวัฒนธรรมองค์การสามารถทำนายสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกได้

2. บุคลากร

บุคลากร การเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลจะต้องไม่เกิดบนพื้นฐานของการบังคับ ปัญหาอันเกิดจากตัวบุคลากร เช่น ผู้รู้ไม่อยากถ่ายทอดเพราะเกรงว่า เมื่อถ่ายทอดไปแล้วจะไม่เหลืออะไร ตนจะหมดความสำคัญ หรือฝ่ายผู้เรียนรู้ไม่ยอมรับในตัวผู้ถ่ายทอด หรือคนในองค์กรขาดความกระตือรือร้น เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วพบว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะเฉื่อยชา หรือมีความกระตือรือร้นลดน้อยลงตามอายุที่สูงขึ้น บุคลากรบางคนไม่ชอบความเปลี่ยนแปลง อาจจะเป็นปัญหาสะสมที่พบได้บ่อยในหน่วยงานราชการและเอกชน และต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนพอสมควร

3. ระบบความดีความชอบ

ระบบความดีความชอบ อาจไม่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ เพราะหากคนในองค์กรมองว่าความรู้เป็นอาวุธส่วนตัวสำหรับใช้ในการต่อสู้แข่งขันกับเพื่อนร่วมงาน บางแห่งพนักงานใช้ความรู้ที่มีเป็นเครื่องต่อรองกับผู้บริหาร ด้วยเหตุนี้เพื่อสร้างเสริมแรงบันดาลใจ หรือแรงจูงใจ อาจจัดให้มีรางวัลที่เป็นนามธรรมแก่หน่วยงานที่มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น การประกาศยกย่องชมเชย เป็นต้น

4. ด้านการเรียนรู้

ด้านการเรียนรู้ ในส่วนที่เกี่ยวกับการยอมรับความผิดพลาด เนื่องจากสังคมวัฒนธรรมเรามองว่าความผิดพลาดเป็นเรื่องไม่ดี ต้องหลีกเลี่ยงหรือถ้าเกิดขึ้นแล้วก็ต้องปกปิด มิติซิดไม่มีการให้ความรู้ เราจึงได้เรียนรู้จากมุมมองด้านเดียว คือมุมมองด้านความสำเร็จ โดยไม่ได้เรียนรู้ว่าก่อนจะมีความสำเร็จต้องผ่านสิ่งใดมาบ้าง ไม่เคยเรียนรู้ว่าอะไรผิดควรหลีกเลี่ยง หรือมาวิเคราะห์กันว่าเราจะตอบสนองต่อปัญหาอย่างไร

อุปสรรคต่อการเรียนรู้ขององค์กร

1. สมาชิกในองค์กรรู้แต่หน้าที่ของตนเองแต่ไม่รู้เป้าหมายขององค์กร
2. สมาชิกรู้ว่าปัญหาขององค์กรอยู่ที่ใด แต่ไม่รู้ว่าตัวเองมีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างไร
3. ทำตามแบบที่เคยทำ เห็นแต่ภาพลวงตา ไม่ได้แก้ปัญหาก็สาเหตุที่แท้จริง
4. ซีดติดอยู่กับเหตุการณ์มากเกินไป
5. ความเข้าใจผิดว่าการเรียนรู้มาจากประสบการณ์เท่านั้นแต่ไม่เข้าใจในความแตกต่างของอดีตกับปัจจุบัน
6. มีผู้บริหารที่ดีแต่ไม่ได้สืบทอดความรู้ให้ผู้บริหารรุ่นต่อไป
7. ขาดสติไม่รู้ตัวกับความเปลี่ยนแปลงที่ค่อยเป็นค่อยไป

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

เป็นบริษัทในกลุ่มจัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อเดือน สิงหาคม 2548 และต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ 2549 บริษัทได้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) นับเป็นบริษัทเอกชนรายแรกในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตประเภทดังกล่าว เพื่อมีโครงข่ายและให้บริการทั้งด้านข้อมูลและเสียงได้ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดทั่วประเทศ

บริการหลักของบริษัทในปัจจุบัน ได้แก่ บริการวงจรเชื่อมต่อความเร็วสูงโดยใช้เทคโนโลยี เอดีเอสแอล (ADSL) ซึ่งสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Hi-speed Internet) หรือ บรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต (Broadband Internet) ผ่านคู่สายโทรศัพท์ธรรมดา โดยใช้ชื่อบริการว่า "3BB" ซึ่งเป็นบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เป็นที่นิยมและมีผู้ใช้บริการอยู่หลายล้านราย ทั้งในต่างจังหวัดและกรุงเทพมหานคร นอกเหนือจากการให้บริการ 3BB อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแล้ว บริษัทได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการพัฒนาโครงข่าย เพื่อให้บริการโทรศัพท์อินเทอร์เน็ต (Voice over Broadband) และอินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) ในวงจรเชื่อมต่อเดียวกัน เป็นการให้บริการที่เรียกว่า ทริปเปิลเพลย์ (Triple Play) ซึ่งเป็นบริการแห่งอนาคตที่จะทำให้การสื่อสารทุกอย่างรวมอยู่ด้วยกัน ช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย ลดความยุ่งยาก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

บริษัทยังมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่เป็นทั้ง applications และ contents ซึ่งมีนวัตกรรมและเพิ่มคุณค่าในการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้กับลูกค้าของบริษัท applications และ content นี้ มีทั้งด้านการศึกษา เช่น การเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) ด้านบันเทิง เช่น เกมออนไลน์ การดาวน์โหลดหนังและเพลง ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นวิถีใหม่ของการดำรงชีวิต (life-style) และการทำงาน (work-style) ของคนรุ่นใหม่ทั้งสิ้น (<http://www.triplet.co.th/th/home/index.html>)

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอันดับหนึ่งในประเทศไทยโดยมีบริการที่หลากหลายมีนวัตกรรมและคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการ ทุกชนชั้นและอาชีพ

พันธกิจ

1. สร้างพื้นที่ให้บริการและฐานลูกค้าทั่วประเทศ

2. สร้างแอปพลิเคชันและคอนเทนต์ที่มีคุณค่าใช้ง่ายและเข้าถึงง่าย ให้กับทุกกลุ่มลูกค้าเพื่อให้เป็นส่วนสำคัญของชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน
3. สร้างความสามารถในการแข่งขันด้วยบุคลากรที่มีความสามารถสูง และวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศ

วัฒนธรรมองค์กร

Teamwork & Spirit การทำงานเป็นทีมต้องมีทั้งทักษะการทำงานร่วมกันและความรู้สึกเป็นทีมเดียวกัน ซึ่งจุดเริ่มต้นของทีม คือสัมพันธภาพ เรียนรู้และเข้าใจทุกคน เข้าใจในสิ่งที่เขา (ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน) และไม่ตัดสินเขาด้วยความคิดของเรา (เครื่องมือในตัวเรา คือ ทักษะคิด) ต้องรับรู้ความรู้สึกของกันและกันพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนท่าทีต่อกัน โดยยึดเป้าหมายของทีมเป็นหลัก และต้องช่วยกันสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานอยู่เสมอ

Creativity & Innovation ทุกสิ่งทุกอย่างคุณสามารถจินตนาการให้เป็นจริงได้ ความคิดสร้างสรรค์ นั้นเป็นกระบวนการพัฒนาความคิดใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และคุณภาพที่ดีกว่าเดิม

Fun@work สนุกกับการทำงาน พัฒนาทัศนคติเชิงบวก เพื่อสร้างความสำเร็จและความสุข

ในการทำงาน ซึ่ง Bil Cosby กล่าวไว้ว่า เมื่อคุณพบเสียงหัวเราะไม่ว่าเจ็บปวดขนาดไหน อาจจะทำให้คุณสามารถอยู่รอดพ้นสถานการณ์นั้นได้

สินค้า - บริการ

1. สำหรับบ้านพักและส่วนบุคคล

ด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีโครงข่ายในรูปแบบ NGN: Next Generation Network บริษัทฯ ได้สร้างโครงข่ายหลักเป็นแบบ IP มุ่งเน้นให้โครงข่ายสามารถรองรับบริการเสียง ข้อมูล และมัลติมีเดีย ได้บนโครงข่ายเดียว ตลอดจนความพร้อมในการให้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

บริษัทฯ นำเสนอเทคโนโลยีการสื่อสารและบริการที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการในด้านการทำงาน และความบันเทิงในชีวิตประจำวันของคุณ

2. บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงรับส่งข้อมูลด้วยความเร็วเริ่มต้น 6 Mbps ขึ้นไป หรือมากกว่า 40-100 เท่าของโมเด็ม 56 Kbps และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตในเวลาเดียวกันได้ เล่นได้ทั้งวันทั้งคืน แบบไม่จำกัดชั่วโมง ในราคาประหยัด

2.1 เร็วสุดๆ กับหลากหลายระดับความเร็ว สำหรับผู้ใช้งานตั้งแต่ระดับเริ่มต้น จนถึงธุรกิจขนาดใหญ่

2.2 ประหยัด ไม่ต้องเสียค่าโทรศัพท์เพื่อต่ออินเทอร์เน็ต

2.3 สะดวก ใช้โทรศัพท์พร้อมเล่นอินเทอร์เน็ตได้ในเวลาเดียวกัน ผ่าน สายโทรศัพท์เส้นเดียว

2.4 เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงโดยไม่ต้องมีเบอร์โทรศัพท์ เชื่อมต่อผ่าน โครงข่ายหลักใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) และมีช่องทางเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตขนาดใหญ่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้คุณมั่นใจว่าสามารถเชื่อมต่อโลกอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง

3. บริการโทรศัพท์

บริการโทรศัพท์ของบริษัทฯ ได้พัฒนาบนเทคโนโลยีระบบ VoIP : Voice over IP ที่ส่งสัญญาณเสียงแบบดิจิทัลขนาด 64 Kbps ผ่านเครือข่าย IP ความเร็วสูง ในรูปแบบ Voice over Broadband (VoBB) ที่มีการควบคุมคุณภาพสัญญาณเสียงให้มีความคมชัด รวมทั้งการตรวจสอบ การรับส่งข้อมูลไปถึงปลายทางอย่างถูกต้อง

3.1 เครื่องโทรศัพท์แบบ IP รองรับบริการเสริมที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ ต่อการใช้งาน เช่น แสดงเบอร์โทรเข้า เก็บบันทึกเบอร์โทรเข้า-ออก การพักสาย การรับสายเรียก ช้อน รวมถึงคุณสามารถนำหมายเลขเดียวไปใช้งานที่อื่นๆ โดยเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ต

3.2 คุณภาพสัญญาณเสียงดี คมชัดตลอดทุกการสนทนา

3.3 ประหยัดสูงสุด โทรฟรีทุกเลขหมายในเครือข่ายแบบไม่จำกัด และโทรทุก เครือข่ายด้วยค่าบริการหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับการใช้งานของคุณ

4. บริการ IPTV HD

HDTV เป็นความบันเทิงในรูปแบบใหม่สำหรับการรับชมโทรทัศน์ โดยรายการ ความบันเทิง สารคดี ข้อมูลข่าวสารถูกส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้ผู้ใช้ได้รับชมผ่าน เครื่องรับโทรทัศน์หรือผ่านหน้าจอกอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี HDTV จะให้อิสระในการเลือก กำหนด ควบคุมหรือสร้างสถานีความสุขส่วนตัวได้ตามต้องการ สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของคุณ ทั้งยังให้อิสระในการจัดการ บริหารเวลาในการรับชมได้ด้วยตัวของคุณเอง

4.1 Video on demand เป็นวิดีโอตามสั่ง ที่ส่งภาพยนตร์หรือรายการที่ชื่นชอบมา ให้คุณถึงบ้านได้ตลอดเวลา ไม่ต้องเสียเวลาไปเช่าจากร้านเช่าวิดีโอเพียงกดปุ่มที่ปลายนิ้วผ่านรีโมต คอนโทรลจะดูก็รอบก็ได้

4.2 รับชมความบันเทิงผ่าน HDTV ใช้บริการโทรศัพท์ และเล่นอินเทอร์เน็ต ได้

พร้อมๆ กัน

5. บริการ FTTx (เทคโนโลยีใหม่)

ให้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) บนเทคโนโลยีใหม่ FTTx ความเร็วสูงสุด 1000 Mbps ในจังหวัดหลักทั่วประเทศ ได้แก่จังหวัดสมุทรสาคร พิจิตร โขงเจียม และปี 2555 ได้ขยายบริการไปยังจังหวัดหลักๆ อีก 10 จังหวัดทั่วประเทศ ได้แก่ นครสวรรค์ ภูเก็ต หาดใหญ่ นครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น พัทธยา รวมถึงกรุงเทพฯ และปริมณฑล ด้วยเทคโนโลยีดังกล่าวจะทำให้การใช้งานในแบบเดิมเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งข้อมูลที่มีความเร็วและคุณภาพดีขึ้น สามารถให้บริการมัลติมีเดียในรูปแบบ Triple Play ได้อย่างเต็มรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น Video Conference, E-Learning, Video on Demand หรือ Pay Per View ฯลฯ รวมทั้งคอนเทนต์ที่หลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างไม่มีข้อจำกัด

ระบบการเรียนรู้สำหรับบุคลากรของบริษัท

1. เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณลักษณะของการชี้นำตนเองในการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานมีประสบการณ์และมีศักยภาพในการแสวงหาความรู้เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาตลอดชีวิตต่อไป ซึ่งสามารถแบ่งการเรียนรู้ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1.1 *ระดับองค์กร* มีเป้าหมายในการเรียนรู้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร อันจะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

1.2 *ระดับกลุ่ม/ทีม* พัฒนาคณะทำงานแบบข้ามสายงาน ในสภาพการทำงานที่ลูกค้าต้องการทั้งคุณภาพและคุณค่า อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การทำงานแบบข้ามสายงานเข้ามามีบทบาทในองค์กรแบบหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรต้องสร้าง โอกาส โอกาสที่จะสร้างได้โดยไม่ต้องลงทุนนั้น เป็นการดึงศักยภาพของคนในองค์กรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานแบบข้ามสายงาน คือ การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในงานระหว่างกัน และเรียนรู้วิธีร่วมกัน ส่งผลให้เกิดการแบ่งปันความรู้และบรรยากาศในที่ทำงาน คุณภาพของงาน สัมพันธภาพในงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ช่วยลดช่องว่างการทำงานข้ามสายงานในแต่ละฝ่ายงาน/ส่วนงาน ทีมงานมีประสิทธิภาพและสมัครสมานสามัคคี

1.3 *ระดับบุคคล* พนักงานเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง มีระบบ E-Learning ช่วยในการเรียนรู้เบื้องต้น ส่วนใหญ่พนักงานจะเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานจริง และเรียนรู้กันในระหว่างการทำงาน On the job Training ซึ่งมีความเป็นกันเองค่อนข้างสูง และ

พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (Happy Workplace) และผูกพันกับองค์กร (Employee Engagement)

2. วางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมประจำปีและตามความต้องการ และความจำเป็นของบริษัท ทั้งการจัดอบรมภายในและภายนอกให้กับพนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนะ คุณเลิศกิจ (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท แอด-วานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ ตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ ของมาร์ควอร์ท (Michael J. Marquardt) โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านความรู้ ด้านบุคลากร และด้านองค์กร

ด้านการเรียนรู้ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัย ตามลำดับ ได้แก่ พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้ พนักงานเปิดใจรับฟังผู้อื่น พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ พนักงานได้รับการฝึกสอนการเรียนรู้ด้วยตนเอง หน่วยงานต่างๆ มีการประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน พนักงานมีทักษะในการหาสาเหตุของปัญหา พนักงานมีทักษะในการวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การเรียนรู้เกิดขึ้นทั่วทั้งบริษัท พนักงานคิดอย่างเป็นระบบ พนักงานได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ หน่วยงานต่างๆ มีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และหน่วยงานต่างๆ มีการแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน

ด้านองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่านิยมของบริษัทสนับสนุนกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัทให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในทุกระดับ บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งบริษัท ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัทมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พนักงานมีโอกาสเรียนรู้

ในทุกกระบวนการทำงาน บริษัทสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ หน่วยงานต่างๆ มีความร่วมมือในการเรียนรู้ร่วมกัน และบริษัทมีความคล่องตัวในการเรียนรู้ ส่วนปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริษัทมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ และบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้

ด้านบุคลากร พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้ายุติการและพนักงานแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ผู้จัดการมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผู้จัดการส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน ผู้จัดการสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน ผู้จัดการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม บริษัทกระจายอำนาจจากส่วนกลาง และบริษัทมีการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้แก่หน่วยงานอื่นๆ ส่วนปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ซัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบริษัท และพันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัท

ด้านความรู้ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริษัทผลักดันให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ บริษัทเปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน บริษัทมีการแสวงหาข้อมูลเพื่อการทำงานที่ดีขึ้น บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายในบริษัท พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ของบริษัท บริษัทมีกลยุทธ์ในการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งบริษัท บริษัทมีการจัดทำระบบเพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้ บริษัทมีการวัดประสิทธิผลการทำงานเทียบกับคู่แข่ง ข้อมูลความรู้ในบริษัทถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่พนักงานสามารถเข้าสู่ระบบได้ง่าย และบริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายนอกบริษัท ส่วนปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ บริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน

ด้านเทคโนโลยี พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย ได้แก่ บริษัทสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ บริษัทใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้ พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ บริษัทมีระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้ บริษัทมีระบบสนับสนุนการเรียนรู้ พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ บริษัทมีระบบ E-Learning ที่มีประสิทธิภาพ บริษัทปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน และบริษัทมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้เป็นทีม

เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ และคณะ (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัย ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก

กระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอำนาจการทำนายของ วัฒนธรรมองค์การที่มีต่อสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก จำนวน 577 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97 และแบบสอบถามสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ปรับปรุงมาจากแนวคิดของมาร์ควอร์ท (Marquardt, 1996) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2550 ผลการศึกษาพบว่า วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกมีวัฒนธรรมองค์การและสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง วัฒนธรรมองค์การโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางถึงในระดับดีกับสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .001$ วัฒนธรรมองค์การสามารถทำนายสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกได้ร้อยละ 46.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .001$ และมีข้อเสนอแนะว่าวิทยาลัยและสถาบันพระบรมราชชนกควรให้ความสำคัญและมีกิจกรรมที่ชัดเจนในการช่วยปรับวัฒนธรรมองค์การของวิทยาลัยในสังกัด เพื่อที่จะทำให้สภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยต่างๆดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

โฆษิต เสดะจิต (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 จำนวน 501 คน ใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการแปรรูปองค์การ ด้านพลวัตการเรียนรู้การปฏิบัติงาน ด้านการให้อำนาจ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 ในภาพรวม 5 ด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านพลวัตการเรียนรู้การปฏิบัติงาน ด้านการแปรรูปองค์การ ด้านการให้อำนาจ และด้านการจัดการความรู้ ส่วนด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ลักษณะ ศุภวรรณเจษฎ์ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาให้ป็นองค์การแห่งการเรียนรู้: กรณี บริษัทสยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทสยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) จำนวน 269 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานบริษัทสยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาให้ป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ตามทฤษฎีวินัย 5 ประการของ Senge ในแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีแบบแผนความคิด ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกับเป็นทีม และด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (2) การทดสอบสมมติฐานลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาให้ป็นองค์การแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน พบว่ามี 3 ด้านคือ เพศ อายุ และตำแหน่งงาน ส่วนลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาให้ป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน พบว่ามี 3 ด้านคือ ระดับการศึกษา อายุงานและส่วนงาน

ศิรินันท์ แสงสิงห์ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและองค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 356 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีบรรยากาศองค์การโดยรวม และลักษณะการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ระดับมาก การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีดังนี้

1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้มีความสัมพันธ์กับอายุ อายุการทำงาน บรรยากาศองค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านการเปิดโอกาสให้การเรียนรู้โดยการทดลอง และด้านการทำงานเป็นทีม
2. การมีแบบแผนความคิดมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านความขัดแย้ง ด้านการเปิดโอกาสให้การเรียนรู้โดยการทดลอง และด้านการทำงานเป็นทีม
3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านการเปิดโอกาสให้การเรียนรู้โดยการทดลอง และด้านการทำงานเป็นทีม
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับ อายุ ระดับการศึกษา ประเภท

บุคลากร อายุการทำงาน บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านการเปิดโอกาสให้การเรียนรู้โดยการทดลอง และด้านการทำงานเป็นทีม

5. การคิดอย่างเป็นระบบมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านการเปิดโอกาสให้การเรียนรู้โดยการทดลอง และด้านการทำงานเป็นทีม

ลาวัญญ์ นัตรุ่งชีวิต (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของการประปานครหลวง โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานการประปานครหลวงที่ปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานใหญ่ตั้งแต่ระดับ 7 ลงมา จำนวน 646 คน สุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิ จำนวน 247 คนใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีแบบแผนความคิด ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมการเป็นทีมและด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (2) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และอายุงาน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจริงต่อสภาพความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระดับการศึกษาและด้านหน่วยงานที่สังกัดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อำนาจ มีเงิน (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ จำนวน 323 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ ซึ่งลำดับแรก คือ 1.ด้านระบบบัญชีควบคุม มีค่าเฉลี่ย 3.36 ลำดับที่สอง คือ ด้านการเสริมสร้างบรรยากาศที่สร้างสรรค์และด้านวิธีการเรียนรู้ขององค์การ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ลำดับที่สาม คือ ด้านการปฏิสัมพันธ์ภายใน มีค่าเฉลี่ย 3.29 (2) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสายงานที่ปฏิบัติ ที่แตกต่างกัน มีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศที่แตกต่างกัน มีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร ได้แก่ การสร้างทัศนคติของบุคลากรในองค์กรให้ตระหนักถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ ใฝ่รู้ การให้ความรู้เชิงลึกและเฉพาะด้าน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานระดับล่างและผู้บริหารควรเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้เพื่อเป็นแบบอย่างแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

เอกรินทร์ เย็นวิชัย (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานและให้ความรู้ความเข้าใจที่สนับสนุนพนักงานให้มีพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานฝ่ายผลิต และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 5 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถ ด้านปัญญา และด้านวิสัยทัศน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความจริงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ด้วยการชี้นำด้วยตัวเอง ด้านแบบจำลองความคิด และด้านการเรียนรู้ทำงานเป็นทีมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความคิดเชิงระบบและด้านความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเชิงรุกด้านผลงาน และด้านการวางแผนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความสม่ำเสมอในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทแตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท และความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานเชิงรุกของพนักงาน

ภัทรวดี ศรีนวล และสถาพร ถาวรธิวาสน์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนชัยนาท และวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนชัยนาท และวิทยาลัยพยาบาลบรม

ราชชนนี สวรรค์ประจักษ์ นครสวรรค์ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากอาจารย์บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 183 คน เปรียบเทียบความคิดเห็นโดยใช้สถิติ Crosstabs ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคคลมีความเป็นเลิศได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และน้อยที่สุด คือด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านบุคคลมีความเป็นเลิศพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ด้านแบบแผนความคิด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ลักษณะตามตำแหน่งงานสนับสนุน และผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 – 5 ปี และ 16 – 20 ปีด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 – 5 ปี การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานสนับสนุน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 11 – 15 ปี ข้อเสนอแนะของการวิจัย ควรจัดกระบวนการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากร ผู้บริหาร องค์กร และการบริหารจัดการในเรื่องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ ควรทำวิจัยเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จากกลุ่มตัวอย่างจากวิทยาลัยพยาบาลในเขตภูมิภาคกับส่วนกลาง

กุศล ทองวัน (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม: กรณีศึกษา สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ปัจจัยประกอบด้วย (1) โครงสร้างที่เหมาะสม (2) วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (3) การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน (4) การสร้างและถ่ายโอนความรู้ (5) เทคโนโลยีการเรียนรู้ (6) บรรยากาศที่สนับสนุน (7) การทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม ขณะที่ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีเพียง 6 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม โดยเรื่องการเพิ่มอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิดที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ มีแหล่งข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษาจำแนกได้ เป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. แหล่งปฐมภูมิ (Primary Sources) โดยการใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นสำหรับใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย

2. แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Sources) โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดรายละเอียดและขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ทริปเปิดที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สังกัด Technology Group จำนวน 188 คน (อ้างอิงข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2556)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ทริปเปิดที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สังกัด Technology Group จังหวัดนนทบุรี ดังนั้น ผู้ศึกษา จึงทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1967)

$$\text{สูตร : } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$\text{โดยที่ } N = \text{ประชากร}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ที่ระดับ 5%)

แทนค่าในสูตร :

$$n = \frac{188}{1 + 188(0.05)^2}$$

$$n = 127.89 \text{ ประมาณ } 128 \text{ คน}$$

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งตัวอย่างของพนักงานสำหรับการศึกษา คือ 128 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 128 คน โดยการสุ่มจากพนักงานในฝ่ายต่างๆ สังกัด Technology Group ตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรของพนักงานของบริษัท ทริปเปิดที่ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สังกัด Technology Group

ลำดับ	หน่วยงานระดับฝ่ายใน สังกัด Technology Group	จำนวน พนักงาน (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
1.	ฝ่าย Engineering	42	29
2.	ฝ่าย Network Operation center	45	31
3.	ฝ่าย Internet Service	51	35
4.	ฝ่าย IP Operation Network	36	24
5.	ฝ่าย Project Coordination	11	7
6.	อื่นๆ (Technology Group)	3	2
	รวม	188	128

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยและนิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ตัวแปรที่ใช้ ประกอบด้วย

1. **ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) (Independent Variables)** ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย
2. **ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** ได้แก่ ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - 2.1.1 ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)
 - 2.1.2 แบบแผนความคิด (Mental Models)
 - 2.1.3 วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)
 - 2.1.4 การเรียนรู้ของทีม (Team Learning)
 - 2.1.5 ความคิดเชิงระบบ (System Thinking)

นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ตารางที่ 3.2 นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการของปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตัวแปร	แนวคิดของตัวแปร	องค์ประกอบ	มาตรการวัด
ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)	ความรอบรู้แห่งตน เป็นลักษณะของบุคคลที่เป็นนายของตนเองมีความสามารถในการควบคุมจิตใจและพฤติกรรมของตัวเอง เป็นคนที่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ยอมรับความเป็นจริง ไม่ยึดมั่นถือมั่น เปลี่ยนไปตามโลก มีการเจริญเติบโตทางจิตใจ (Senge, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ - ท่านเป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ - ท่านได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรม ของหน่วยงาน - การเรียนรู้ของท่านไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่ - ท่านมีความตื่นตัว สนใจที่จะเรียนรู้ทางด้านอื่นและพัฒนาตนเอง ตลอดเวลา - ท่านสามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริง 	Interval

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการของปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

ตัวแปร	แนวคิดของตัวแปร	องค์ประกอบ	มาตรการวัด
แบบแผนความคิด (Mental Models)	สมาชิกในองค์กรมีแบบแผนทางจิตสำนึกหรือความมีสติที่เอื้อต่อการสะท้อนภาพ ที่ถูกต้องชัดเจน และมีการจำแนกแยกแยะโดยมุ่งหวังที่จะปรับปรุงความถูกต้องในการมองโลกและปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น (Senge, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> - ท่านมีแบบแผนความคิดที่เป็นระบบตามความเป็นจริงของสภาพแวดล้อม - ท่านสามารถวิเคราะห์แยกแยะจัดลำดับความสำคัญทางความคิดของตน - ท่านมีทักษะทางความคิดเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ - ท่านสามารถคิดทบทวนและไตร่ตรองเปรียบเทียบและเชื่อมโยงความคิดด้านต่างๆ ได้ - ท่านสามารถสร้างแบบแผนความคิดที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานของตน - ท่านให้ความสำคัญกับงานของคนอื่นๆ ทัดเทียมกับงานของท่าน 	Interval
วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)	วิธีการทำให้แต่ละคนเกิดวิสัยทัศน์ การคิดไปข้างหน้าและสร้างสถานการณ์จำลองแบบต่างๆ เป็นการทำความเข้าใจร่วมกัน ในการตั้งเป้าหมายและมองอนาคต ไปในทิศทางเดียวกัน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม ในการสร้างภาพแห่งอนาคตขององค์กร (Senge, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> - ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและบริษัท - ท่านสามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของตนและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและหน่วยงาน ได้อย่างไปในทิศทางเดียวกัน - ท่านมองการพัฒนาของหน่วยงานในภาพรวมได้อย่างต่อเชื่อมโยงและชัดเจน - ท่านตระหนักถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของตน - หน่วยงานของท่านได้มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้และมีจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อพัฒนาเป้าหมายในอนาคตของหน่วยงานและบริษัทให้บรรลุผล - ท่านยอมรับ ยินยอม พร้อมใจในข้อผูกพันต่อการทำงานที่เปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน 	Interval

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการของปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

ตัวแปร	แนวคิดของตัวแปร	องค์ประกอบ	มาตรการวัด
การเรียนรู้ ของทีม (Team Learning)	เน้นการทำงานเป็นทีมโดย ให้ทุกคนในทีมงานใช้ วิจรร่วมกัน ตลอดเวลากว่า กำลังทำงาน อะไร จะทำให้ดีขึ้นอย่างไร เป็นการเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่ง กันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูล และขยันทำความเชื่อว่าการ เรียนรู้ในลักษณะนี้จะ ช่วยเสริมสร้างอัจฉริยภาพ ของทีมงาน (Senge, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> - ทุกคนในทีมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามโอกาสและสถานการณ์ที่เหมาะสม - ท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและการสร้างระบบความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร - ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์การทำงานพร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน - ท่านเข้าใจเป้าหมายและขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบกันภายในทีม - ท่านสามารถเปิดใจ และแสดงความรู้สึกที่เป็นจริงในทีมงานโดยไม่หวาดระแวงถึงผลกระทบ - ท่านคิดว่าการเรียนรู้ของทีม ทำให้เกิดการพัฒนาต่อหน่วยงานอย่างแท้จริง 	Interval
ความคิด เชิงระบบ (System Thinking)	การคิดอย่างเป็นระบบ ทำให้ เกิดความคิดที่เป็นเหตุผล มองเห็นความสัมพันธ์และ ความเชื่อมโยงของระบบ ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เข้าใจเหตุและผลของการ แสดงพฤติกรรมและผลงาน มากขึ้น (Senge, 2006 and Marquardt, 1996)	<ul style="list-style-type: none"> - ท่านตระหนักถึงเหตุผลและความสำคัญของการดำเนินการตามแผนงาน โครงการต่างๆ - ขณะวางแผน บุคลากรจะใส่ใจปัจจัยการบริหาร เช่น คน เงิน เครื่องจักร วัสดุดิบ ฯลฯ เพื่อการจัดสรรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด - ท่านมีการวางแผนของทีมงานโดยอ้างอิงกับเป้าหมายและแผนของหน่วยงาน - ทุกคนสามารถคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ - ท่านมีระบบแนวคิดที่ยืดหยุ่นต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน - ท่านมีการประมวลข้อมูลด้านสถานะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนงานให้สอดคล้องจากระดับบนสู่ระดับล่าง 	Interval

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งได้รับการพัฒนา โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อความจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 30 ข้อ ดังนี้

- 1.1 ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) จำนวน 6 ข้อ
- 1.2 แบบแผนความคิด (Mental Models) จำนวน 6 ข้อ
- 1.3 วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) จำนวน 6 ข้อ
- 1.4 การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) จำนวน 6 ข้อ
- 1.5 ความคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) จำนวน 6 ข้อ

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราก้าวขึ้น (Interval Scale) ซึ่งกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนตามวิธีลิเคิร์ต (Likert) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555: 75) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น		ค่าน้ำหนักคะแนน
มากที่สุด	หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	หรือ เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	หรือ เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	หรือ ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

วิธีการแปลความหมายผลแบบสอบถามส่วนนี้ สามารถกำหนดเกณฑ์ เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555: 75) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์
4.50 – 5.00	มากที่สุด หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 – 4.49	มาก หรือ เห็นด้วย
2.50 – 3.49	ปานกลาง หรือ เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย หรือ ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question) มีจำนวน 1 ข้อ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 8 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

2.1 ศึกษาหลักการ รูปแบบ วิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.2 กำหนดกรอบและแนวคิด เพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

2.3 ร่างแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับการวิจัยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้

2.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม (Validity) และปรับปรุงสำนวนภาษาให้ชัดเจนและเหมาะสม

2.5 นำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปทำการทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ พนักงานสังกัดอื่นๆ ในบริษัทที่ปรึกษาที่ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 ชุด

2.6 หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า นิยมใช้วิธีของครอนบาค (Cronbach)

2.7 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลจากการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากการ Try Out และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

2.8 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้งานจริง

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยที่ใช้มากในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคล โดยเฉพาะความรู้สึกหรือความคิดเห็น ลักษณะสำคัญของแบบสอบถามคือไม่มีคำตอบที่ถือว่าผิด มักสร้างขึ้นเพื่อใช้เฉพาะกรณีหรือเฉพาะเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพพิจารณาตามความจำเป็น ที่นิยามกันเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น

ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) โดยทั่วไปดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ข้อคำถามครอบคลุมครบถ้วนตามทฤษฎีหรือแนวคิดและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์หรือปัญหาของการวิจัย บางกรณีอาจมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคการสร้างแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบคำถามและการจัดข้อคำถาม ถ้าเป็นไปได้ควรทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ ควรมีการทดลองนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างก่อนนำไปใช้จริงก็จะดียิ่งขึ้น เพราะเป็นการตรวจสอบอีกว่าภาษาที่ใช้ในข้อคำถามนั้นสื่อความหมายได้ตรงกัน

ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เป็นการหาความสอดคล้องภายใน โดยพยายามอธิบายว่าข้อคำถามแต่ละข้อในข้อคำถามชุดหนึ่งนั้นเป็นเรื่องเดียวกันหรือทิศทางเดียวกัน ในกรณีที่ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า นิยมใช้วิธีของครอนบาค (เป็นวิธีการหาความเชื่อมั่นที่สามารถใช้กับเครื่องมือที่ไม่ได้ตรวจให้คะแนนเป็น 0 กับ 1) เรียกว่า "สัมประสิทธิ์แอลฟา" (α - Coefficient) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เกณฑ์การแปลผล ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง

โดยปกติถ้าค่าความเชื่อมั่นมีค่าเกิน .80 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้แล้ว (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555: 419) แต่ถ้าน้อยกว่านั้นอาจจะต้องสร้างจำนวนข้อคำถามเพิ่มขึ้นจากเดิม

สามารถวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับจากข้อมูลของกลุ่มทดลอง (Try Out) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ .9432 สามารถแสดงแสดงในภาคผนวก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ที่ใช้ในการรวบรวมจากข้อมูลตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้เป็นวิธีที่รู้จักกันดีที่สุดของการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและให้การสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ทำการศึกษาและผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นวิธีในการประเมินที่รวดเร็ว ราคาไม่แพง มีประสิทธิภาพและถูกต้องของข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จะนำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมาลงรหัส (Coding) และประมวลผลเพื่อคำนวณค่าทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษานำผลที่ได้จากการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปมาวิเคราะห์สรุปและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของสภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การเปรียบเทียบการรับรู้การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ กับเพศ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที
4. การเปรียบเทียบการรับรู้การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ กับอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย (ซึ่งจำแนกเป็นหลายกลุ่ม) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีพบค่าความแตกต่าง จะเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ
5. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของการศึกษาวิจัยเรื่อง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย และ 3) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 135 ชุด ได้รับกลับคืนมา 128 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.81 และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใน 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (128 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ			
	ชาย	102	79.69
	หญิง	26	20.31
อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	70	54.69
	30 – 39 ปี	36	28.13
	40 – 49 ปี	18	14.06
	50 ปีขึ้นไป	4	3.13
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	5	3.91
	ปริญญาตรี	105	82.03
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	18	14.06
ตำแหน่งหน้าที่			
	Administrator / Secretary / Officer	9	7.03
	Programmer / Application Developer	5	3.91
	Technical Staff / Senior Technical Officer	8	6.25
	Engineer / Senior Engineer	82	64.06
	Supervisor	5	3.91
	Assistant Manager / Manager	14	10.94
	Assistant Vice President หรือสูงกว่า	5	3.91

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (128 คน)	ร้อยละ (100.00)
หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย		
Engineering	29	22.66
IP Network Operation	24	18.75
Internet Service	35	27.34
Project Coordination	7	5.47
Network Operation Center	31	24.22
อื่นๆ (โปรดระบุ) Technology Group	2	1.56

จากตารางที่ 4.1 พบว่า จำนวนและค่าร้อยละของพนักงาน จำนวน 128 คนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 79.69 ที่เหลือได้แก่ เพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31
2. อายุ พนักงานส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69 รองลงมาได้แก่ อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ
3. ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 82.03 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 และน้อยที่สุดได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91
4. ตำแหน่งหน้าที่ พนักงานส่วนใหญ่ตำแหน่ง Engineer / Senior Engineer มากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 64.06 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่ง Assistant Manager / Manager จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ตำแหน่ง Administrator / Secretary / Officer จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 ตำแหน่ง Technical Staff / Senior Technical Officer จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตำแหน่ง Programmer / Application Developer ตำแหน่ง Supervisor และตำแหน่ง Assistant Vice President หรือสูงกว่า ตำแหน่งละ 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.91 เท่ากัน ตามลำดับ

5. หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย พนักงานส่วนใหญ่สังกัดฝ่าย Internet Service มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.34 รองลงมาได้แก่ ฝ่าย Network Operation Center จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 ฝ่าย Engineering จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.66 ฝ่าย IP Network Operation จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ฝ่าย Project Coordination จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 และสังกัดอื่นๆ(Technology Group) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามใน 5 ประเด็น ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้ของทีมและความคิดเชิงระบบ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านภาพรวม

ปัจจัยในการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านความรอบรู้แห่งตน	3.80	0.46	มาก	2
ด้านแบบแผนความคิด	3.74	0.5	มาก	4
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	3.39	0.56	ปานกลาง	5
ด้านการเรียนรู้ของทีม	4.02	0.54	มาก	1
ด้านความคิดเชิงระบบ	3.76	0.51	มาก	3
รวมทุกด้าน	3.74	0.40	มาก	

จากตารางที่ 4.2 สภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ด้านความรอบรู้แห่งตน (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ด้านความคิดเชิงระบบ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ด้านแบบแผนความคิด (ค่าเฉลี่ย = 3.74) และ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม (ค่าเฉลี่ย = 3.39)

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความรู้แห่งตน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความรู้แห่งตน

ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้แห่งตน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ	3.89	0.81	มาก	2
2.ท่านเป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	3.77	0.69	มาก	5
3.ท่านได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรม ของหน่วยงาน	3.50	0.80	มาก	6
4.การเรียนรู้ของท่านไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่	3.88	0.75	มาก	3
5.ท่านมีความตื่นตัว สนใจที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นและพัฒนาตนเอง ตลอดเวลา	3.86	0.66	มาก	4
6.ท่านสามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริง	3.91	0.65	มาก	1
รวมด้านความรู้แห่งตน	3.80	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.3 สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความรู้แห่งตน พบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริง (ค่าเฉลี่ย = 3.91) หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.89) การเรียนรู้ของท่านไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.88) มีความตื่นตัว สนใจที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นและพัฒนาตนเอง ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.86) เป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) และได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรม ของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.50)

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านแบบความคิดอ่าน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านแบบแผนความคิด

ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.มีแบบแผนความคิดที่เป็นระบบตามความเป็นจริงของสภาพแวดล้อม	3.66	0.67	มาก	6
2.สามารถวิเคราะห์แยกแยะจัดลำดับความสำคัญทางความคิดของตน	3.76	0.67	มาก	2
3.มีทักษะทางความคิดเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	3.83	0.68	มาก	1
4.สามารถคิดทบทวนและไตร่ตรองเปรียบเทียบและเชื่อมโยงความคิดด้านต่างๆ ได้	3.71	0.69	มาก	5
5.สามารถสร้างแบบแผนความคิดที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานของตน	3.74	0.67	มาก	3
6.ให้ความสำคัญกับงานของคนอื่นๆ ทัดเทียมกับงานของท่าน	3.72	0.79	มาก	4
รวมด้านแบบแผนความคิด	3.74	0.50	มาก	

จากตารางที่ 4.4 สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านแบบแผนความคิด พบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีทักษะทางความคิดเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.83) สามารถวิเคราะห์แยกแยะจัดลำดับความสำคัญทางความคิดของตน (ค่าเฉลี่ย = 3.76) สามารถสร้างแบบแผนความคิดที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานของตน (ค่าเฉลี่ย = 3.74) ให้ความสำคัญกับงานของคนอื่นๆ ทัดเทียมกับงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.72) สามารถคิดทบทวนและไตร่ตรองเปรียบเทียบและเชื่อมโยงความคิดด้านต่างๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.71) และมีแบบแผนความคิดที่เป็นระบบตามความเป็นจริงของสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย = 3.66)

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวิสัยทัศน์ร่วม ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม

ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ ที่
1.มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของ หน่วยงานและบริษัท	2.84	0.87	ปานกลาง	6
2.สามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของตนและวิสัยทัศน์ ของกลุ่มและหน่วยงานได้อย่างไปในทิศทาง เดียวกัน	3.21	0.78	ปานกลาง	5
3.มองการพัฒนาของหน่วยงานในภาพรวมได้ อย่างต่อเนื่องและชัดเจน	3.29	0.70	ปานกลาง	4
4.ตระหนักถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานจริงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของ ตน	3.62	0.71	มาก	2
5.หน่วยงานของท่านได้มีการสื่อสารให้พนักงาน ได้รับรู้และมีจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อพัฒนาเป้าหมาย ในอนาคตของหน่วยงานและบริษัทให้บรรลุผล	3.59	0.85	มาก	3
6.ยอมรับ ยินยอม พร้อมใจในข้อผูกพันต่อการ ทำงานภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์กร	3.77	0.68	มาก	1
รวมด้านวิสัยทัศน์ร่วม	3.39	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ยอมรับ ยินยอม พร้อมใจในข้อผูกพันต่อการทำงานภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.77) ตระหนักถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของตน (ค่าเฉลี่ย = 3.62) หน่วยงานของท่านได้มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้และมีจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อพัฒนาเป้าหมายในอนาคตของหน่วยงานและบริษัทให้บรรลุผล (ค่าเฉลี่ย = 3.59) มองการพัฒนาของหน่วยงานในภาพรวมได้อย่างต่อเนื่องและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.29) สามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์

ของตนและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและหน่วยงานได้อย่างไปในทิศทางเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.21) และมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและบริษัท (ค่าเฉลี่ย = 2.84)

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการเรียนรู้ของทีม ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ของทีม

ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ของทีม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.ทุกคนในทีมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นตาม โอกาสและสถานการณ์ที่เหมาะสม	3.97	0.69	มาก	4
2.ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และการ สร้างระบบความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร	4.09	0.74	มาก	2
3.ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด และประสบการณ์การทำงานพร้อมให้ความ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.97	0.75	มาก	5
4.เข้าใจเป้าหมายและขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ กันภายในทีม	4.02	0.63	มาก	3
5.สามารถเปิดใจ และแสดงความรู้สึกที่เป็นจริง ในทีมงานโดยไม่หวาดระแวงถึงผลกระทบ	3.86	0.70	มาก	6
6.คิดว่าการเรียนรู้ของทีม ทำให้เกิดการพัฒนา ต่อหน่วยงานอย่างแท้จริง	4.20	0.72	มาก	1
รวมด้านการเรียนรู้ของทีม	4.02	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.6 สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ของทีมพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คิดว่าการเรียนรู้ของทีม ทำให้เกิดการพัฒนาต่อหน่วยงานอย่างแท้จริง (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และการ

สร้างระบบความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.09) เข้าใจเป้าหมายและขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบกันภายในทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ทุกคนในทีมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามโอกาสและสถานการณ์ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์การทำงานพร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และสามารถเปิดใจ และแสดงความรู้สึกที่เป็นจริงในทีมงานโดยไม่หวาดระแวงถึงผลกระทบ (ค่าเฉลี่ย = 3.86)

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความคิดเชิงระบบ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความคิดเชิงระบบ

ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความคิดเชิงระบบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.ตระหนักถึงเหตุผลและความสำคัญของการดำเนินการตามแผนงาน โครงการต่างๆ	3.88	0.61	มาก	2
2.ขณะวางแผน บุคลากรจะใส่ใจปัจจัยการบริหาร เช่น คน เงิน อุปกรณ์/เครื่องมือ วัสดุต่างๆ ฯลฯ เพื่อการจัดสรรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	3.76	0.78	มาก	4
3.มีการวางแผนของทีมงานโดยอ้างอิงกับเป้าหมายและแผนของหน่วยงาน	3.76	0.66	มาก	3
4.ทุกคนสามารถคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ	3.66	0.69	มาก	5
5.มีระบบแนวคิดที่ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ปัจจุบัน	3.89	0.67	มาก	1
6.มีการประมวลข้อมูลด้านสถานะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนงานให้สอดคล้องจากระดับบนสู่ระดับล่าง	3.59	0.71	มาก	6
รวมด้านความคิดเชิงระบบ	3.76	0.51	มาก	

จากตารางที่ 4.7 สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความคิดเชิงระบบพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีระบบแนวคิดที่ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ตระหนักถึงเหตุผลและความสำคัญของการดำเนินการตามแผนงานโครงการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.88) มีการวางแผนของทีมงานโดยอ้างอิงกับเป้าหมายและแผนของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ขณะวางแผน บุคลากรจะใส่ใจปัจจัยการบริหาร เช่น คน เงิน อุปกรณ์/เครื่องมือ วัสดุต่างๆ ฯลฯ เพื่อการจัดสรรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ทุกคนสามารถคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย = 3.66) และมีการประมวลข้อมูลด้านสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนงานให้สอดคล้องจากระดับบนสู่ระดับล่าง (ค่าเฉลี่ย = 3.59)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในแต่ละด้านแตกต่างกัน แสดงการเปรียบเทียบดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านความรอบรู้แห่งตน	128	3.80	0.46	มาก
ด้านแบบแผนความคิด	128	3.74	0.50	มาก
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	128	3.39	0.56	ปานกลาง
ด้านการเรียนรู้ของทีม	128	4.02	0.54	มาก
ด้านความคิดเชิงระบบ	128	3.76	0.51	มาก
รวมทุกด้าน	128	3.74	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของการรับรู้สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74) และจำแนกตามปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รายด้าน พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นของการรับรู้ สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับอยู่ในระดับเดียวกัน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ด้านความรอบรู้แห่งตน (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ด้านความคิดเชิงระบบ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ด้านแบบแผนความคิด (ค่าเฉลี่ย = 3.74) ยกเว้น ด้านวิสัยทัศน์ร่วม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.39)

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

1. ด้านเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

ปัจจัยในการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
ด้านความรอบรู้แห่งตน	3.83	0.44	3.71	0.53	1.14	0.26
ด้านแบบแผนความคิด	3.78	0.49	3.56	0.51	1.18	0.05*
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	3.43	0.54	3.21	0.63	1.84	0.07
ด้านการเรียนรู้ของทีม	4.04	0.52	3.92	0.62	1.08	0.28
ด้านความคิดเชิงระบบ	3.77	0.51	3.69	0.50	0.70	0.48
รวม	3.77	0.40	3.62	0.38	1.76	0.08

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้านพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านแบบความคิดอ่าน โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านแบบความคิดอ่านมากกว่าเพศหญิง

2. ด้านอายุ

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : กลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

ปัจจัยในการเป็น	แหล่งความ					
องค์กรแห่งการเรียนรู้	แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความรู้แห่ง ตน	ระหว่างกลุ่ม	0.29	3	0.10	0.44	0.72
	ภายในกลุ่ม	26.85	124	0.22		
	รวม	27.14	127			
ด้านแบบแผนความคิด	ระหว่างกลุ่ม	1.14	3	0.38	1.53	0.21
	ภายในกลุ่ม	30.84	124	0.25		
	รวม	31.97	127			
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ระหว่างกลุ่ม	0.52	3	0.17	0.54	0.66
	ภายในกลุ่ม	39.91	124	0.32		
	รวม	40.43	127			
ด้านการเรียนรู้ของทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.25	3	0.08	0.28	0.84
	ภายในกลุ่ม	36.71	124	0.30		
	รวม	36.96	127			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท
ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

ปัจจัยในการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความ					
	แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความคิดเชิงระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.02	3	0.01	0.02	1.00
	ภายในกลุ่ม	33.14	124	0.27		
	รวม	33.16	127			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.01	3	0.00	0.02	1.00
	ภายในกลุ่ม	20.18	124	0.16		
	รวม	20.19	127			

จากตารางที่ 4.10 ผลของสมมติฐาน พบว่าปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอายุ จึงไม่ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมไม่แตกต่างกันและรายด้านทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน

3. ด้านระดับการศึกษา

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ระดับการศึกษาต่างๆมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาต่างๆมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท
ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ปัจจัยในการเป็น	แหล่งความ					
องค์กรแห่งการเรียนรู้	แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความรู้แห่งตน	ระหว่างกลุ่ม	1.18	2	0.59	2.85	0.06
	ภายในกลุ่ม	25.95	125	0.21		
	รวม	27.14	127			
ด้านแบบแผนความคิด	ระหว่างกลุ่ม	4.34	2	2.17	9.82	0.00*
	ภายในกลุ่ม	27.63	125	0.22		
	รวม	31.97	127			
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ระหว่างกลุ่ม	2.32	2	1.16	3.80	0.02*
	ภายในกลุ่ม	38.11	125	0.30		
	รวม	40.43	127			
ด้านการเรียนรู้ของทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.76	2	0.38	1.31	0.27
	ภายในกลุ่ม	36.20	125	0.29		
	รวม	36.96	127			
ด้านความคิดเชิงระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2.06	2	1.03	4.15	0.02*
	ภายในกลุ่ม	31.10	125	0.25		
	รวม	33.16	127			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.73	2	0.86	5.84	0.00*
	ภายในกลุ่ม	18.46	125	0.15		
	รวม	20.19	127			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	
		3.17	3.77	3.73
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.17	-	0.60*	0.56*
ปริญญาตรี	3.77		-	0.04
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.73			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่ามีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภาพรวมมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

4. ด้านตำแหน่งหน้าที่

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท
ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยในการเป็น	แหล่งความ					
องค์กรแห่งการเรียนรู้	แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความรู้แห่งตน	ระหว่างกลุ่ม	1.45	6	0.24	1.14	0.34
	ภายในกลุ่ม	25.68	121	0.21		
	รวม	27.14	127			
ด้านแบบแผนความคิด	ระหว่างกลุ่ม	3.15	6	0.52	2.20	0.05*
	ภายในกลุ่ม	28.83	121	0.24		
	รวม	31.97	127			
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ระหว่างกลุ่ม	4.34	6	0.72	2.43	0.03*
	ภายในกลุ่ม	36.09	121	0.30		
	รวม	40.43	127			
ด้านการเรียนรู้ของทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.69	6	0.11	0.38	0.89
	ภายในกลุ่ม	36.27	121	0.30		
	รวม	36.96	127			
ด้านความคิดเชิงระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.73	6	0.29	1.11	0.36
	ภายในกลุ่ม	31.43	121	0.26		
	รวม	33.16	127			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.25	6	0.21	1.33	0.25
	ภายในกลุ่ม	18.94	121	0.16		
	รวม	20.19	127			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่ พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มี

ตำแหน่งหน้าที่ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

5. ด้านหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่ายต่างๆ มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่ายต่างๆ มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเบิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย

ปัจจัยในการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความแปรปรวน					
	SS	df	MS	F	P	
ด้านความรู้แห่งตน	ระหว่างกลุ่ม	2.10	5	0.42	2.05	0.08
	ภายในกลุ่ม	25.04	122	0.21		
	รวม	27.14	127			
ด้านแบบแผนความคิด	ระหว่างกลุ่ม	1.41	5	0.28	1.13	0.35
	ภายในกลุ่ม	30.56	122	0.25		
	รวม	31.97	127			
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ระหว่างกลุ่ม	2.78	5	0.56	1.80	0.12
	ภายในกลุ่ม	37.65	122	0.31		
	รวม	40.43	127			
ด้านการเรียนรู้ของทีม	ระหว่างกลุ่ม	1.33	5	0.27	0.91	0.48
	ภายในกลุ่ม	35.63	122	0.29		
	รวม	36.96	127			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ) แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท
ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย

ปัจจัยในการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความ					
	แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความคิดเชิงระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.75	5	0.35	1.36	0.24
	ภายในกลุ่ม	31.41	122	0.26		
	รวม	33.16	127			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.32	5	0.26	1.71	0.14
	ภายในกลุ่ม	18.86	122	0.15		
	รวม	20.19	127			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 128 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 50.78

พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้เสนอแนะแนวทางเพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สรุปประเด็นรายละเอียดแสดงเป็นค่าความถี่จำแนกเป็นข้อๆ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท

ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้าง องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท	ความถี่ของ จำนวนที่ตอบ	ร้อยละ	ลำดับที่
1.สนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง โดยมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้	31	36.47	1
2.จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และถ่ายทอดความรู้ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและเชื่อมความสัมพันธ์	16	18.82	2
3.รวบรวมความรู้ต่างๆ ไว้ในระบบข่าวสารข้อมูล เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายจัดให้มีระบบการจัดการความรู้	10	11.76	3
4.สร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้	7	8.24	4
5.สร้างจิตสำนึกและปลูกฝังให้เป็นพนักงานใฝ่รู้และรักองค์กรมากขึ้น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและเครือข่าย	7	8.24	4
6.จัดประกวดนวัตกรรมและเสนอแนวคิดใหม่ๆ	6	7.06	6
7.กำหนดกลยุทธ์ และสื่อสารวิสัยทัศน์ เพื่อการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร	3	3.53	7
8.ปรับตัว ปรับปรุงและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3	3.53	7
9.สนับสนุนการเป็นผู้นำ มีการเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน ผู้นำต้องเป็นแบบอย่างในความมุ่งมั่นผูกพันในการเรียนรู้	2	2.35	9
รวม	85	100	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ

บริษัท มากที่สุดได้แก่ สนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องโดยมีเทคโนโลยี
สนับสนุนการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 36.47 รองลงมาได้แก่ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และ
ถ่ายทอดความรู้ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและเชื่อมความสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 18.82 และ
น้อยที่สุด ได้แก่ สนับสนุนการเป็นผู้นำและมีการเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน คิดเป็น
ร้อยละ 2.35



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิดที่ บรอด-
แบนด์ จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปโดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1 เพื่อศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิดที่ บรอด-
แบนด์ จำกัด (มหาชน)

1.2 เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ของบริษัท ทริปเปิดที่ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา
 ตำแหน่งหน้าที่ และหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย

1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท
 ทริปเปิดที่ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

2. วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในบริษัท ทริปเปิดที่ บรอด-
แบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สังกัด Technology Group จำนวน 128 คน โดยใช้วิธีสุ่ม
ตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้
จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติ
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ
แบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ
เชฟเฟ

3. ผลการศึกษาวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 79.69 ที่เหลือได้แก่ เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 20.31

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.69 รองลงมาได้แก่ อายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.13 อายุ 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.06 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.03 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 14.06 และน้อยที่สุดได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.91

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตำแหน่งหน้าที่ ตำแหน่ง Engineer / Senior Engineer มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.06 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่ง Assistant Manager / Manager คิดเป็นร้อยละ 10.94 ตำแหน่ง Administrator / Secretary / Officer คิดเป็นร้อยละ 7.03 ตำแหน่ง Technical Staff / Senior Technical Officer คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตำแหน่ง Programmer / Application Developer ตำแหน่ง Supervisor และตำแหน่ง Assistant Vice President หรือสูงกว่า แต่ละตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 3.91 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดฝ่าย Internet Service มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.34 รองลงมาได้แก่ ฝ่าย Network Operation Center คิดเป็นร้อยละ 24.22 ฝ่าย Engineering คิดเป็นร้อยละ 22.66 ฝ่าย IP Network Operation คิดเป็นร้อยละ 18.75 ฝ่าย Project Coordination จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 และสังกัดอื่นๆ (Technology Group) คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยอาศัยแนวคิดของ Peter M.Senge ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านการเรียนรู้ของทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.54)

2. ด้านความรู้แห่งตน (ค่าเฉลี่ย = 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.46)

3. ด้านความคิดเชิงระบบ (ค่าเฉลี่ย = 3.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.51)
4. ด้านแบบแผนความคิด (ค่าเฉลี่ย = 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.50)
5. ด้านวิสัยทัศน์ร่วม (ค่าเฉลี่ย = 3.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.56)

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีการรับรู้สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในแต่ละด้านแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74) จำแนกตามปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้รายด้าน พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็น

องค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่ายแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด / ฝ่าย พบว่า พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีหน่วยงานที่สังกัด / ฝ่าย แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

โดยภาพรวม สภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก หมายความว่าบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาองค์การด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วยปัจจัยในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของทีม ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านความคิดเชิงระบบ ด้านแบบแผน

ความคิด และ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Peter M.Senge

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พิจารณาตามปัจจัยรายด้าน สามารถสรุปโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. *ด้านการเรียนรู้ของทีม* พนักงานมีความคิดเห็นพบว่าอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 เนื่องจากบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) มีการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยเน้นการทำงานเป็นทีมและได้ปลูกจิตสำนึกให้พนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันเป็นทีม ทำให้ทีมงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์การทำงาน พุดคุยแก้ไขปัญหาาร่วมกัน พร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจต่อกัน ส่งผลให้เกิดการสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ในบางครั้งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน อาจก่อให้เกิดบรรยากาศที่ขัดแย้ง จึงทำให้ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นออกไป ซึ่งผู้บริหารต้องมีส่วนช่วยผลักดันในการปรับแนวคิดปฏิบัติให้ตรงกัน โดยมอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ กำหนดตัวชี้วัดที่มีบ่งถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีม และช่วยสร้างบรรยากาศในการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆ ยอมรับที่จะปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือมุมมองบางด้านที่เป็นอุปสรรคออกไป พุดคุยกันมากขึ้น ก็จะทำให้มีความเข้าใจกันในระดับลึก เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างทีมต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนะ คุณเลิศกิจ (2549) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ พบว่า ด้านการเรียนรู้ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยตามลำดับ ได้แก่ พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้ พนักงานเปิดใจรับฟังผู้อื่น พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ พนักงานได้รับการฝึกสอนการเรียนรู้ด้วยตนเอง หน่วยงานต่างๆ มีการประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหาาร่วมกัน พนักงานมีทักษะในการหาสาเหตุของปัญหา พนักงานมีทักษะในการวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การเรียนรู้เกิดขึ้นทั่วทั้งบริษัท พนักงานคิดอย่างเป็นระบบ พนักงานได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ หน่วยงานต่างๆ มีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และหน่วยงานต่างๆ มีการแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Senge (2006) เห็นว่า การเรียนรู้ของทีมมี 3 ลักษณะสำคัญ ได้แก่

1. สมาชิกในทีมต้องมีความสามารถในการคิด ตีความปัญหา หลายคนร่วมกันคิด ย่อมดีกว่าให้บุคคลเดียวคิด
2. ภายในทีมต้องมีการทำงานที่สอดคล้องและประสานงานร่วมกันเป็นอย่างดี

คิดในสิ่งที่ใหม่และแตกต่าง อีกทั้งยังมีความไว้วางใจต่อกัน

3. บทบาทของสมาชิกภายในทีมหนึ่งที่มีต่อทีมอื่นๆ ซึ่งขณะที่สมาชิกภายในทีมหนึ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การประพฤติปฏิบัติของทีมหนึ่งยังส่งผลต่อทีมอื่นๆ ด้วย ซึ่งจะช่วยสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ให้มีพลังมากขึ้น

2. *ด้านความรอบรู้แห่งตน* พนักงานมีความคิดเห็นพบว่าอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 2 นั่นคือ ระบบการเรียนรู้สำหรับบุคลากรของบริษัท ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณลักษณะของการชี้นำตนเองในการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานมีประสบการณ์และมีศักยภาพในการแสวงหาความรู้เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาตลอดชีวิตต่อไป พนักงานจะเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานจริง และเรียนรู้กันในช่วงการทำงาน On the job Training ซึ่งมีความเป็นกันเองค่อนข้างสูง พนักงานสามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริงได้ และ หน่วยงานฯเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ การเรียนรู้ของพนักงานนั้นไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่ เท่านั้น อีกทั้งพนักงานยังมีความตื่นตัวและสนใจที่จะเรียนรู้ทางด้านอื่นและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และยังเป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรม ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (2006) ที่กล่าวว่า ความรอบรู้แห่งตนเป็นจุดเริ่มต้นขององค์การแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นบุคคลควรได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาอยู่เสมอโดยการพัฒนาควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รูปแบบของการเรียนรู้จะเน้นการเรียนรู้ในที่ทำงาน (work place learning) หรือการเรียนรู้ภายใต้กระบวนการทำงาน (on the job learning) อีกทั้งบุคคลควรทราบถึงความเป็นตนเอง ทราบขีดความสามารถและวิสัยทัศน์แห่งตน และควรสามารถจัดการช่องว่างระหว่างวิสัยทัศน์ของตนเองกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในองค์การ

3. *ด้านความคิดเชิงระบบ* พนักงานมีความคิดเห็นพบว่าอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 นั่นคือ ประสบการณ์ทำงานของพนักงานแต่ละคนมีทั้งประสบความสำเร็จและผิดพลาด ซึ่งทำให้เกิดภาพของการเรียนรู้และภาพของความต่อเนื่องของงานที่เกิดขึ้น ทำให้พนักงานมีการคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (2006) กล่าวไว้ว่า ความคิดเชิงระบบนั้นต้องพิจารณาในรูปแบบองค์รวมขององค์การ ไม่ควรพิจารณาแต่เพียงบุคคลเท่านั้น อีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งสำหรับทุกๆ องค์การที่จะต้องตระหนักถึงความเป็นระบบไว้อยู่ตลอดเวลา จะคิดก็ต้องคิดให้เป็นระบบ จะทำหรือเปลี่ยนแปลงอะไรก็ต้องเปลี่ยนอย่างเป็นระบบ โดยมีกรอบแนวความคิดคือ (1) คิดเป็นกลยุทธ์ เน้นรูปแบบที่สามารถนำมาปฏิบัติจริงได้ (2) คิดทันการณ์ การคิดควรทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อองค์การ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันการณ์

(3) เล็งเห็นโอกาส การคิดไม่เพียงแต่การคิดในปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่ควรพิจารณาถึงสภาพการณ์ในอนาคต เพื่อสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติเชิงรุกได้

4. **ด้านแบบแผนความคิด** พนักงานมีความคิดเห็นพบว่าอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 เนื่องจากบริษัท หล่อหลอมวัฒนธรรมองค์การ ที่ว่า Creativity & Innovation ทุกสิ่งทุกอย่างสามารถจินตนาการให้เป็นจริงได้ ความคิดสร้างสรรค์ นั้นเป็นกระบวนการพัฒนาความคิดใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และคุณภาพที่ดีกว่าเดิม และได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอแนวคิดใหม่ๆ และการสร้างวินัย ให้เกิดการยอมรับในเหตุและผล ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง เปิดโลกทัศน์ต่อระบบและวิธีการใหม่ๆ อันจะเป็นผลให้เกิดการพัฒนาต่อบุคคล และองค์การในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (2006) กล่าวว่า iva สมาชิกในองค์การมีแบบแผนทางจิตสำนึกหรือความมีสติที่เอื้อต่อการสะท้อนภาพ ที่ถูกต้องชัดเจน และมีการจำแนกแยกแยะโดยมุ่งหวังที่จะปรับปรุงความถูกต้องในการมองโลกและปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ดังนั้นการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารควรเตรียมรูปแบบการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนแนวความคิดระหว่างกันอันทำให้คนในองค์การมีแนวความคิดไปในแนวทางเดียวกัน และนำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

5. **ด้านวิสัยทัศน์ร่วม** พนักงานมีความคิดเห็นพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 5 เนื่องจากพนักงานอาจจะยังไม่เข้าใจจุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์การ ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรที่จะมีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้และมีจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อพัฒนาเป้าหมายในอนาคตของหน่วยงานและบริษัทให้บรรลุผล สามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของตนและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและหน่วยงานได้อย่างไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งต้องให้ความสำคัญกับพนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (2006) ได้กล่าวว่า วิสัยทัศน์องค์การนี้เองจะเป็นจุดมุ่งหมายร่วมกันของสมาชิกในองค์การ ที่จะมุ่งมั่นไปให้ถึง โดยทุกองค์การจะต้องสร้างวิสัยทัศน์ แล้วนำไปเป็นเป้าหมายของการกำหนดแผนกลยุทธ์ จากนั้นจึงร่วมกันสานให้วิสัยทัศน์นั้นเป็นจริงขึ้นมา ด้วยแผนการปฏิบัติต่อไป

ในการศึกษาการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้สภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการเรียนรู้ของทีม ด้านความรู้รอบรู้แห่งตน ด้านความคิดเชิงระบบ ด้านแบบแผนความคิด และด้านวิสัยทัศน์ร่วม

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท หรือสูงกว่ามีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภาพรวมมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับเอกรินทร์ เย็นวิชัย (2554) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทแตกต่างกัน ซึ่งพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท และมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานเชิงรุกของพนักงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของลาวัณย์ ฉัตรรุ่งชีวิต (2552) ได้ทำการศึกษาสภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการประปานครหลวง พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ส่วนลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จำแนกตามด้านเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญและยอมรับความสามารถของพนักงาน อย่างเสมอภาคกันทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ อำนวย มีเงิน (2553) พบว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญและยอมรับความสามารถของพนักงาน และความก้าวหน้าในสายงานอย่างเสมอภาคกัน ทั้งเพศชายและเพศหญิง อีกทั้งบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ทำธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พนักงานในแต่ละระดับอายุจำเป็นต้องเรียนรู้ในเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถตนเองให้ทันเทคโนโลยี สามารถเข้าถึงข้อมูลและรับรู้ข่าวสารได้ง่ายกว่ายุคที่ผ่านมาในอดีต ซึ่งสอดคล้องกับกาญจนะ คุณเลิศกิจ (2549) พบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ ในด้านเทคโนโลยีนั้นพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย ซึ่งบริษัทสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ บริษัทใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้ พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้พนักงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่และในแต่ละหน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลาวัณย์ ฉัตรรุ่งชีวิต

(2552) ศึกษาสภาพความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของการประปานครหลวง พบว่าระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจริงต่อสภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) มีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่ดีให้กับพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับเบญจวรรณ ทิมสุวรรณ และคณะ (2549) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัย ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งวัฒนธรรมองค์การโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้งโดยรวมและรายด้าน ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การสามารถทำนายสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของลักษณะ ศุภวรรณเจษฎ์ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้: กรณี บริษัทสยามสตีล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีส่วนงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์

1. จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า สภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมตามแนวคิดของ Peter M.Senge พบว่าอยู่ในระดับมาก หมายความว่า บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในองค์การ ดังนั้นผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้ผู้บริหารควรที่จะนำประเด็นด้านต่างๆ มาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

2. ผู้ศึกษามีแนวคิดและมุมมองความสัมพันธ์ของค่าเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละด้าน ทั้ง 5 ด้านตามลำดับ คือ ค่าเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้แห่งตน ด้านแบบความคิดอ่าน ด้านการเรียนรู้ของทีม และด้านความคิดเชิงระบบ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านวิสัยทัศน์ร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรสื่อสารให้สมาชิกในองค์การ ทราบและทำความเข้าใจร่วมกันในการตั้งเป้าหมายและมองอนาคตไปในทิศทางเดียวกันโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างภาพแห่งอนาคตขององค์การร่วมกัน โดยอาศัยรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication) ลักษณะการบริหารต้องอาศัยการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์การ เพื่อสนับสนุนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งรวมถึงพันธกิจ อันจะเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การได้

3. การวิจัยเรื่อง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีพนักงานที่เสนอแนะแนวทางเพื่อเสริมสร้างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

3.1 บริษัทฯ ควรสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง โดยมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและในกระบวนการเรียนรู้อย่างทั่วถึง เช่น ห้องปฏิบัติการในการเรียนรู้อุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ

3.2 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และถ่ายทอดความรู้ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและเชื่อมความสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ช่วยให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ลดความขัดแย้ง และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและความไว้วางใจกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะทำให้การไหลของข้อมูลเข้าถึงผู้ที่ต้องการ และผู้ที่ต้องการใช้ในการปรับปรุงหน้าที่การทำงานของตน

3.3 รวบรวมความรู้ต่างๆ ไว้ในระบบข่าวสารข้อมูลเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายจัดให้มีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ตลอดจนนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

3.4 สร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ โดยมีการจัดสถานที่หรือมุมความรู้ มุมพักผ่อนที่พนักงานสามารถคลายเครียดจากงานที่รับผิดชอบ แต่สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ จากมุมเหล่านี้ รวมทั้งมีการให้รางวัลกับพนักงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้นในงาน การเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ที่มีความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพเดิมๆ ที่เป็นอยู่ในองค์กร ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง

3.5 สร้างจิตสำนึกและปลูกฝังให้เป็นพนักงานใฝ่รู้และรักองค์กรมากขึ้น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและเครือข่าย

3.6 จัดประกวดนวัตกรรมและเสนอแนวคิดใหม่ๆ ซึ่งการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างเป็นทีม คือ บูรณาการความร่วมมือจากหลายฝ่าย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จที่ดีเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการคิดวิเคราะห์อย่างรอบคอบทุกด้าน เพราะเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้มีส่วนร่วมเห็นคุณค่าของนวัตกรรมที่ได้ร่วมกันสร้างสรรค์นั้น และยังทำให้รู้สึกดีว่า ตนเองมีคุณค่าที่สามารถเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ทำให้เกิดพนักงานความรู้สึกรักภาคภูมิใจ มีความรักศรัทธาในผลงาน ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ และศักยภาพยิ่งขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยตรง

3.7 กำหนดกลยุทธ์ และสื่อสารวิสัยทัศน์ เพื่อการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ผู้บริหาร ควรสื่อสารให้สมาชิกในองค์กร ทราบและทำความเข้าใจร่วมกันในการตั้งเป้าหมายและมองอนาคตไปในทิศทางเดียวกัน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างภาพแห่งอนาคตขององค์กร ร่วมกัน

3.8 ปรับตัว ปรับปรุงและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พนักงานในองค์กรต้องสนใจ ใฝ่ใจ และ เอาใจใส่ ศึกษาข้อมูลอย่างลึกซึ้ง รอบคอบ สังเกตการณ์ด้วยความสนใจ เรียนรู้ทั้งจากองค์ความรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสรรคผลผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ความคิดใหม่ๆ หรือพัฒนาต่อยอดที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.9 สนับสนุนการเป็นผู้นำ มีการเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน ผู้นำต้องเป็นแบบอย่างในความมุ่งมั่นผูกพันในการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการเก็บข้อมูล จึงมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

1. ถ้าจะให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมจำเป็นต้องเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลในหน่วยงานอื่นๆ ในบริษัทด้วย เพื่อให้งานวิจัยสะท้อนให้เห็นภาพรวมในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทได้ถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถพิจารณาได้ว่าหน่วยงานใดมีจุดอ่อนหรือจุดแข็งที่ควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรที่จัดอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น
3. ควรนำตัวแปรอื่นๆที่มีความเกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มาศึกษา เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศขององค์กร ภาวะผู้นำ นวัตกรรมองค์กร และการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะช่วยให้การศึกษากการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสอดคล้องและสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กาญจนะ คุณเลิศกิจ (2549) “ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กุศล ทองวัน (2553) “ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม: กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ” วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 33, 128 (ตุลาคม – ธันวาคม): 34 – 48
- โฆษิต เสตะจิต (2549) “ศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
- จำเรียง วัชวัฒน์ และเบญจมาศ อ่ำพันธุ์ (2540) *วินัย 5 ประการพื้นฐานองค์กรเรียนรู้* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ดรักเกอร์, ปีเตอร์ เอฟ. *การจัดการความรู้* แปลและเรียบเรียงจาก Harvard Business Review On Knowledge Management โดย วีรวิฑู มาฆะศิริรานนท์ (2554) พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2555) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพฯ เอส.อาร์.พรีนติ้ง แมสโปรดักส์
- เบญจวรรณ ทิมสุวรรณ และคณะ (2549) “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข” วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี 17, 2 (มีนาคม – สิงหาคม): 39 – 51
- มาร์ควอดด์, ไมเคิล เจ. *การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้* แปลจาก Building the Learning Organization โดย บดินทร์ วิจารณ์ (2548) พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ลาวัญย์ ฉัตรรุ่งชีวัน (2552) “การศึกษาสภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการประสานครูล่วง” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ลักษณะ ศุภวรรณเจษฎ์ (2550) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณี
บริษัทสยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วิจารณ์ พานิช (2545) *องค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้* กรุงเทพฯ สถาบันพระปกเกล้า
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544) *การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ
เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ศิรินนท์ แสงสิงห์ (2550) “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สกล บุญสิน (2555) “การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจการให้บริการ กรณีศึกษา บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 35, 133 (มกราคม – มีนาคม): 41 – 65
- เอกรินทร์ เข็นวิชัย (2554) “พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ
บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อำนาจ มีเงิน (2553) “การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สำนักงานใหญ่” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- Argyris, C., & Schon, D. A. (1978) “Organizational Learning: A theory of action perspective.”
Reading, MA: Addison-Wesley
- Gavin, D. (1993). “Building Learning Organization”. Harvard Business Review, 71(4), 78-91
- Senge, P. (2006) *The Fifth Discipline: The art & practice of the learning organization*: 2nd Ed.
New York: Doubleday Press.
- Senge, P. (1990) *The Fifth Discipline: The art & practice of the learning organization*. New York:
Doubleday Press.
- Marquardt, M. J. (2002) *Building the learning organization: Mastering the 5 elements for
corporate learning*. Palo Alto: Davies-Black.
- Marquardt, M. J. (1996). “Building the learning organization: a systems approach to quantum
improvement and global success”. New York: McGraw-Hill.

Marquardt, M.J., & Reynolds, A., (1994) *The Global learning organization: Gaining Competitive Advantage through Continuous Learning*. Richard D. Irwin, Burr Ridge, IL. Professional Publishing.

Slater, S.F. and Narver, J.C. (1995), "Marketing orientation and the learning organization", *Journal of Marketin.* 59, 3: 63-74.

Triple T: We Link communities. <http://www.triplet.co.th/th/home/index.html> Retrieved January 03, 2013



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง ผู้จัดทำ เป็น นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งต้องทราบข้อมูลในการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ของพนักงาน เพื่อใช้ประกอบการจัดทำการศึกษาวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป

ในการนี้ จึงขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาให้ข้อมูลโดยการกรอกแบบสอบถามตามที่แนบมานี้ครบทุกหัวข้อ โดยการทำเครื่องหมาย / ในช่องที่กำหนดตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ และขอรับรองว่าข้อมูลเหล่านี้จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ แก่ท่านทั้งสิ้น

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วยลักษณะคำถามทั้งสิ้น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ให้ทำเครื่องหมาย / ในช่อง ที่ตรงกับลักษณะของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

30 -39 ปี

40 – 49 ปี

50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ตำแหน่งหน้าที่

 Administrator/Secretary/Officer Programmer/Application Developer Technical Staff/Senior Technical Officer Engineer/Senior Engineer Supervisor Assistant Manager/Manager Assistant Vice President หรือสูงกว่า

5. หน่วยงานที่สังกัด / ฝ่าย

 Engineering IP Network Operation Internet Service Project Coordination Network Operation Center อื่นๆ (โปรดระบุ)**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ให้ทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ความรู้รอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)					
1.หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ					
2.ท่านเป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ					
3.ท่านได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรม ของหน่วยงาน					

ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4. การเรียนรู้ของท่าน ไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่					
5. ท่านมีความตื่นตัว สนใจที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นและพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
6. ท่านสามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริง					
แบบแผนความคิด (Mental models)					
7. ท่านมีแบบแผนความคิดที่เป็นระบบตามความเป็นจริงของสภาพแวดล้อม					
8. ท่านสามารถวิเคราะห์แยกแยะจัดลำดับความสำคัญทางความคิดของตน					
9. ท่านมีทักษะทางความคิดเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
10. ท่านสามารถคิดทบทวนและไตร่ตรองเปรียบเทียบและเชื่อมโยงความคิดด้านต่างๆ ได้					
11. ท่านสามารถสร้างแบบแผนความคิดที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานของตน					
12. ท่านให้ความสำคัญกับงานของคนอื่นๆ ทัดเทียมกับงานของท่าน					
วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)					
13. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและบริษัท					
14. ท่านสามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของตนและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและหน่วยงานได้อย่างไปในทิศทางเดียวกัน					
15. ท่านมองการพัฒนาของหน่วยงานในภาพรวมได้อย่างต่อเชื่อมโยงและชัดเจน					
16. ท่านตระหนักถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของตน					
17. หน่วยงานของท่าน ได้มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้และมีจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อพัฒนาเป้าหมายในอนาคตของหน่วยงานและบริษัทให้บรรลุผล					

ปัจจัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
18.ท่านยอมรับ ยินยอม พร้อมใจในข้อผูกพันต่อการทำงานภายใต้ จุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์กร					
การเรียนรู้ของทีม (Teamwork Learning)					
19.ทุกคนในทีมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นตาม โอกาสและ สถานการณ์ที่เหมาะสม					
20.ท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และการสร้างระบบ ความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร					
21.ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์ การทำงานพร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
22.ท่านเข้าใจเป้าหมายและขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบกันภายในทีม					
23.ท่านสามารถเปิดใจ และแสดงความรู้สึกที่เป็นจริงในทีมงาน โดย ไม่หวาดระแวงถึงผลกระทบ					
24.ท่านคิดว่าการเรียนรู้ของทีม ทำให้เกิดการพัฒนาต่อหน่วยงาน อย่างแท้จริง					
ความคิดเชิงระบบ (System Thinking)					
25.ท่านตระหนักถึงเหตุผลและความสำคัญของการดำเนินการตาม แผนงาน โครงการต่างๆ					
26.ขณะวางแผน บุคลากรจะใส่ใจปัจจัยการบริหาร เช่น คน เงิน อุปกรณ์/เครื่องมือ วัสดุต่างๆ ฯลฯ เพื่อการจัดสรรให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด					
27.ท่านมีการวางแผนของทีมงาน โดยอ้างอิงกับเป้าหมายและแผน ของหน่วยงาน					
28.ทุกคนสามารถคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ					
29.ท่านมีระบบแนวคิดที่ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ปัจจุบัน					
30.ท่านมีการประมวลข้อมูลด้านสถานะแวดล้อมทั้งภายในและ ภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนงานให้สอดคล้องจาก ระดับบนสู่ระดับล่าง					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ควรสนับสนุนและส่งเสริม เพื่อให้เกิดการเสริมสร้างองค์การแห่ง
การเรียนรู้ของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

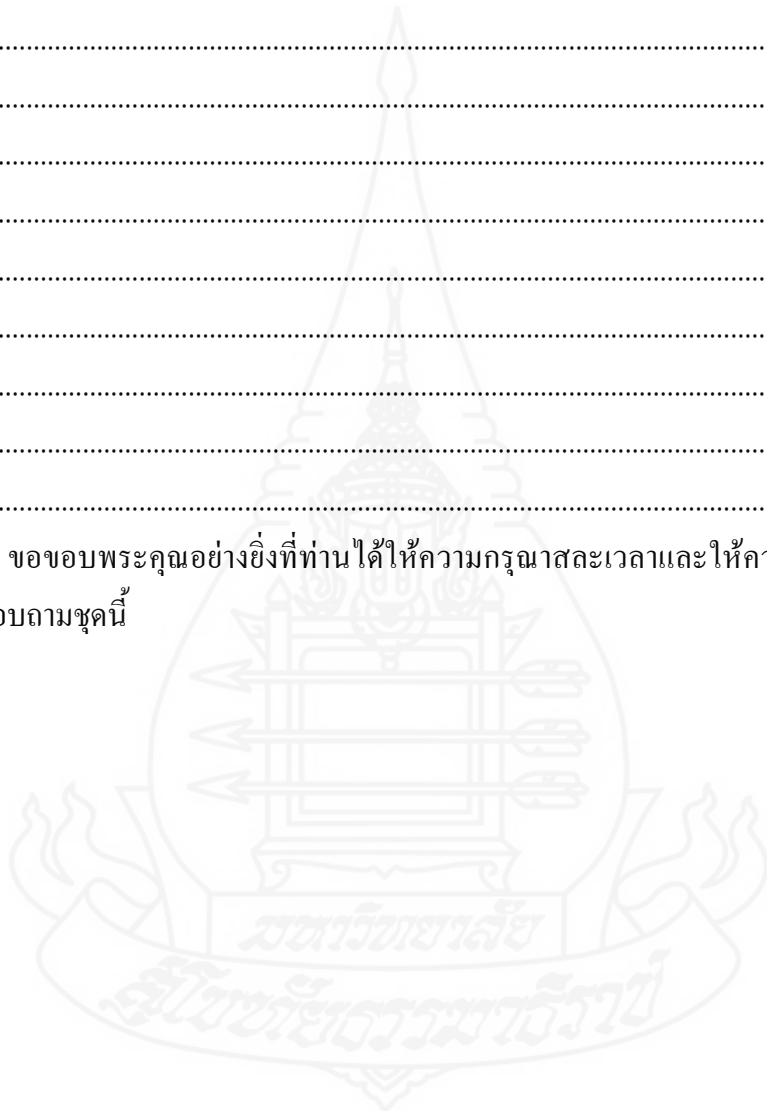
.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้ให้ความกรุณาเวลาและให้ความร่วมมือในการ
ตอบแบบสอบถามชุดนี้



ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับจากข้อมูลของกลุ่มทดลอง (Try Out) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ .9432 สามารถแสดงได้ดังนี้

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PS1	125.0167	168.8838	.3784	.9448
PS2	124.9500	171.8125	.4284	.9427
PS3	125.3833	175.3413	.1812	.9458
PS4	124.9833	164.3551	.6641	.9406
PS5	124.8833	167.9620	.6767	.9405
PS6	124.7500	168.0148	.6450	.9408
MM1	125.1833	170.6080	.6100	.9412
MM2	125.0167	169.5735	.7153	.9405
MM3	124.9500	170.3988	.6903	.9408
MM4	124.9833	171.2057	.7078	.9409
MM5	125.0500	173.9160	.4564	.9424
MM6	124.7833	173.8470	.4091	.9427
SV1	125.5833	170.7735	.3676	.9440
SV2	125.4167	169.6930	.5094	.9421
SV3	125.5833	170.4171	.4913	.9422
SV4	124.9833	175.2976	.3157	.9434
SV5	125.0500	173.1689	.4022	.9428
SV6	124.8500	168.6884	.6507	.9408
TL1	124.8500	171.4930	.4411	.9426
TL2	124.4500	169.8240	.5522	.9416
TL3	124.7167	170.4102	.4868	.9422
TL4	124.8167	169.8263	.6651	.9408
TL5	124.9500	166.0884	.7039	.9401
TL6	124.7167	165.8125	.6934	.9402
ST1	125.0167	171.2746	.6814	.9410
ST2	125.0500	170.2608	.5357	.9418
ST3	124.9167	171.5896	.4923	.9421
ST4	125.2500	168.0378	.6566	.9407

ST5	124.8167	170.2861	.5232	.9419
ST6	125.2500	168.0378	.6566	.9407
SUMPERSONAL	124.9944	169.0392	.7547	.9402
SUMMENTAL	124.9944	171.4760	.8027	.9407
SUMVISION	125.2444	171.0742	.7120	.9408
SUMTEAM	124.7500	168.7237	.7728	.9401
SUMTHINKING	125.0500	169.7244	.8291	.9401

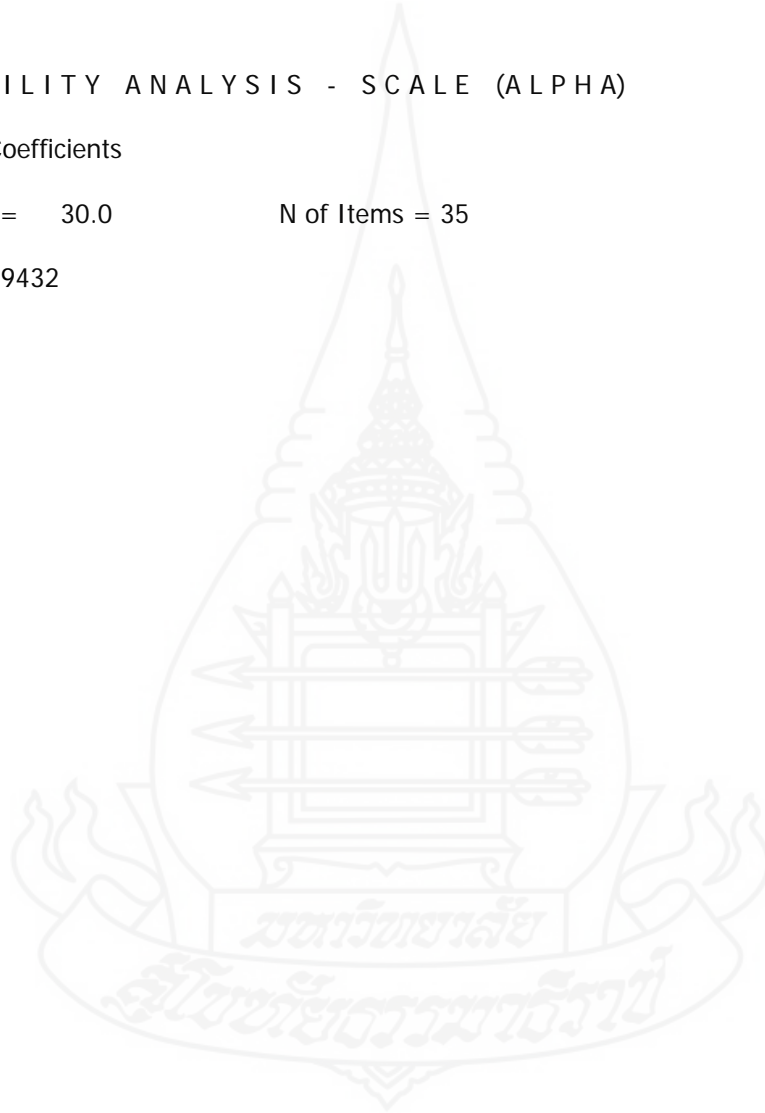
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 35

Alpha = .9432



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววราภรณ์ โปตะวัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	13 กันยายน 2524
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา	วศ.บ.(วิศวกรรมคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่ง	Senior Engineer

