

การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ศูนย์บริการโทรศัพท์ห้่นครหลวง

A STUDY OF LEARNING ORGANIZATION PERCEPTION OF TOT
COOPERATION PUBLIC COMPANY LIMITED OFFICER AT
NAKORNLUANG TELEPHONE SERVICE CENTER

ชอมพุนุต ดวงมาก
CHOMPUNUT DUANGMAK

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัย
บัณฑิตศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ท.ศ. 2547

ISBN 974-9709-97-7

การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง

A STUDY OF LEARNING ORGANIZATION PERCEPTION OF TOT
COOPERATION PUBLIC COMPANY LIMITED OFFICER AT
NAKORNLUANG TELEPHONE SERVICE CENTER

ชมพูนุต ดวงมาก
CHOMPUNUT DUANGMAK

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ 2547

ISBN 974-9709-97-7

A STUDY OF LEARNING ORGANIZATION PERCEPTION OF TOT
COOPERATION PUBLIC COMPANY LIMITED OFFICER AT
NAKORNLUANG TELEPHONE SERVICE CENTER

CHOMPUNUT DUANGMAK

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN CURRICULUM AND INSTRUCTION
IN VOCATIONAL EDUCATION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2004

ISBN 974-9709-97-7

COPYRIGHT 2004

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษารับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง
นักศึกษา	นางชมพูนุท ดวงมาก
รหัสประจำตัว	45063436
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
พ.ศ.	2547
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.ทิวดีดิ์ มณีโชติ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง จำแนกตามศูนย์บริการโทรศัพท์และประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างนำไปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe'

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีรูปแบบความคิด รองมา ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ต่อมา ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ส่วนด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
2. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการต่างกัน และมีประสบการณ์ทำงานต่างกัน ในภาพรวมมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

Thesis Title	A Study of Learning Organization Perception of TOT Cooperation Public Company Limited Officer at Nakornluang Telephone Service Center
Student	Mrs.Chompunut Duangmak
Student ID.	45063436
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Curriculum and Instruction
Year	2004
Thesis Advisor	Dr. Phadungchai Papat
Thesis Co – Advisor	Dr. Thiwat Maniechote

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare learning organization perception of TOT cooperation public company limited officers at Nakhornluang telephone service center which were classified by telephone service center and experiences. The sample of this research were 340 persons. The research instrument was questionnaire. Statistics for analyzing were used percentage, frequency, mean, standard deviation and One – Way ANOVA and test mean difference by Scheffe' method.

The findings were as follow :

1. In total, TOT cooperation public company limited officer at Nakhornluang telephone service center at moderate level. List of item consider find the highest of mean were mental models, The second were share vision, personal mastery were next, team learning and system thinking had last mean.

2. In total, there was significant in learning organization perception in different telephone service center and had different experience.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.ทิวดี มณีโชติ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำ และช่วยตรวจสอบ ตลอดจนปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสาทวิชาความรู้ ให้คำสั่งสอนแนะนำ ในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษาเล่าเรียน

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาช่วยตรวจสอบ และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์ นครหลวง ที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณ ผู้เขียนและเรียบเรียงเอกสารตำรา ตลอดจนผู้ที่ทำวิจัยเกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางและอ้างอิงสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ สมาชิกในครอบครัว เพื่อนๆ ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือในระหว่าง ศึกษาเล่าเรียน

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ แต่คุณพ่อ คุณแม่ ครูอาจารย์ทุกท่าน ที่เคยอบรมสั่งสอนผู้วิจัยมาโดยตลอด

ชมพูนุท ดวงมาก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization).....	7
2.2 การรับรู้.....	25
2.3 การแปรสภาพองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	35
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
3.5 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	83
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	83
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	87
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	96
ภาคผนวก ก.....	67
ภาคผนวก ข.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศูนย์บริการโทรศัพท์และ ประสบการณ์การทำงาน.....49
4.1	จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 335 คน).....55
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ภาพรวม และรายด้าน.....57
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการเป็น บุคคลที่รอบรู้จำแนกรายข้อ.....58
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการมี แบบแผนความคิด จำแนกรายข้อ.....60
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการเป็น สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน จำแนกรายข้อ.....62
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการเรียนรู้ ร่วมกันเป็นทีม จำแนกรายข้อ.....64
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการคิด อย่างเป็นระบบ จำแนกรายข้อ.....65
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ศูนย์บริการโทรศัพท์.....66
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน.....68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการโทรศัพท์.....	70
4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวมระหว่างศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี ด้วยวิธี Scheffe'	72
4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการมีรูปแบบความคิดระหว่างศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี ด้วยวิธี Scheffe'	73
4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมระหว่างศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี ด้วยวิธี Scheffe'	74
4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการคิดอย่างเป็นระบบระหว่างศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี ด้วยวิธี Scheffe'	75
4.15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	76
4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวมระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี ด้วยวิธีของ Scheffe'	78

สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17	
เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรีลนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการมี รูปแบบความคิดระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี ด้วยวิธีของ Scheffe’	79
4.18	
เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรีลนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการ สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และ มากกว่า 20 ปี ด้วยวิธีของ Scheffe’	80
4.19	
เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรีลนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการ เรีลนรู้ร่วมกันเป็นที่ระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และ มากกว่า 20 ปี ด้วยวิธีของ Scheffe’	81
4.20	
เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรีลนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการคิด อย่างเป็นระบบระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี ด้วยวิธีของ Scheffe’	82

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับโลก.....	16
2.2 รูปแบบบริษัทเรียนรู้ (The Learning Company Model).....	18
2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล.....	25
2.4 แสดงกระบวนการแห่งการเรียนรู้.....	28
2.5 กระบวนการรับรู้ของ Schemberborn และคณะ.....	30
2.6 กระบวนการรับรู้ของ Kast และ Rosenzweig.....	31
2.7 กระบวนการรับรู้ของ สิทธิโชค วรานุสันติกุล.....	32
2.8 แสดงขบวนการรับรู้ ของวัจรี นพเกต.....	34

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการโทรศัพท์ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับกิจการโทรศัพท์และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียง หรือซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการโทรศัพท์ โดยได้รับสิทธิและหน้าที่ต่างๆ ที่บรรดากฎหมายให้ไว้แก่กรมไปรษณีย์โทรเลข ในส่วนที่ว่าด้วยการโทรศัพท์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจึงเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินธุรกิจโทรศัพท์ในประเทศไทยแต่เพียงผู้เดียวมาเป็นเวลากว่า 45 ปี ในอดีตที่ผ่านมาองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโทรคมนาคมด้วยดีตลอดมา (พระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์ พ.ศ. 2497 มาตรา 6 มาตรา 16 อ้างใน วิรัตน์ชัย ทองมีสุข. 2545 : 2)

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันเสรี การพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งจะมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ดังนั้นจึงต้องหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงนั้น ธุรกิจจึงจะอยู่รอดหรือประสบความสำเร็จต่อไปได้

การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในช่วงเวลานี้ที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมากที่สุดก็คือ การเปิดเสรีตลาดโทรคมนาคมของประเทศ เพราะหมายถึงการที่จะต้องมีคู่แข่งรายใหม่ๆ เข้ามาทำธุรกิจด้านนี้ ลูกค้ำที่ใช้บริการอยู่อาจจะหันไปใช้บริการของผู้ประกอบการรายอื่นๆ ดังที่เห็นได้จากปัจจุบันนี้ ที่แม้จะยังไม่มีการเปิดแข่งขันที่รุนแรงกับผู้ประกอบการรายอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นบริการโทรศัพท์พื้นฐานหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

การเปิดเสรีนั้นแม้ว่าจะเป็นปัจจัยที่บังคับให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องแปรสภาพและปรับเปลี่ยนองค์การขนานใหญ่ แต่ไม่ใช่ว่าถ้าไม่มีปัจจัยนี้แล้ว องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะดำรงอยู่เหมือนเดิมได้โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในเมื่อโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นนับวันก็ยิ่งจะรวดเร็ว มากขึ้น สาเหตุหนึ่งเป็นเพราะว่าปัจจุบันโลกของเราอยู่ในยุคของข้อมูลข่าวสาร อันจัดเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่คนทั่วโลกติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่งผลให้ทุกคนรับข่าวสาร ความเป็นไปต่างๆ ของโลกได้โดยใกล้ชิดทันเหตุการณ์ สามารถเปรียบเทียบทั้งคุณภาพและความหลากหลาย

ของสินค้าและบริการดังนั้นสินค้าและบริการที่ล่าช้า ไม่มีการพัฒนาให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ก็จะไม่เป็นที่ยอมรับหรือเป็นที่ต้องการของลูกค้า ทำให้ไม่สามารถดำรงธุรกิจของตนเองต่อไปได้อีก

เมื่อเศรษฐกิจโลกมีลักษณะที่เปิดกว้างเข้าถึงกันได้ง่าย ได้กลายเป็นปัจจัยเร่งเร้าให้มีการแข่งขันเสรีเกิดขึ้นในแทบทุกด้าน โดยเฉพาะกิจการโทรคมนาคม ในขณะเดียวกันโลกปัจจุบันก็กำลังก้าวไปสู่การดำเนินงานในรูปแบบธุรกิจเอกชน (Privatization) (เทียนชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. 2539 : 28) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการองค์กรและมีประสิทธิภาพสามารถแข่งขัน ตลอดจนมีความก้าวหน้าต่อไปได้ องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย จึงเป็นองค์กรหนึ่งของภาครัฐ ที่เล็งเห็นถึงผลกระทบจากสิ่งต่าง ๆ อันอาจจะเกิดขึ้นได้ จึงเร่งสนองตอบการเปลี่ยนแปลงด้วยการแปรสภาพกิจการให้มีลักษณะการดำเนินงานเป็นภาคเอกชน โดยการปรับเปลี่ยนทัศนคติ วัฒนธรรมและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนในครั้งนี้ประกอบด้วย บุคคล (Human) ระบบสารสนเทศ (Information System) โครงสร้างและกระบวนการทำงาน (Organization) (องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย. 2541 : ข)

ดังนั้น การปรับเปลี่ยนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันจะมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร อยู่เสมอๆ โดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร อาจจะมาจากเหตุผลหลายประการ เช่น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กร เพื่อเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ ซึ่งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร สามารถทำได้หลายลักษณะ เช่น การจัดตั้งหน่วยงานใหม่ การยุบหรือรวมหน่วยงานต่างๆ ของเดิม รวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเดียวกัน

นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการปรับเปลี่ยนองค์กร หากต้องการให้เป็นไปในแนวทางที่เรียกได้ว่า เกิดการเรียนรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กร โดยสร้างเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะมีปัจจัยสนับสนุนคือ นโยบายขององค์กรด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ วัฒนธรรมและพฤติกรรมการทำงาน ในขณะเดียวกันยังได้กำหนดจุดมุ่งเน้นสำคัญไว้ที่ บุคคล โครงสร้าง กระบวนการทำงาน ฉะนั้นในการปรับเปลี่ยนองค์กรครั้งนี้จะบรรลุผลได้ จึงควรเริ่มต้น และได้รับความร่วมมือทั้ง 2 ระดับ คือ ระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยบุคคลควรปรับตัวดังนี้ 1) ปรับความคิดปรับพฤติกรรมทุกอย่าง ให้เหมาะสม 2) เร่งหาความรู้ทักษะใหม่ ๆ คิดอะไรใหม่ ๆ ให้เป็น 3) เร่งเรียนรู้ที่จะคิดและทำงานร่วมกับผู้อื่น 4) ทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ถ่องแท้ และวางแผนดำเนินชีวิตของตนโดยยึดหลักการพึ่งตนเอง เป็นต้น หรืออาจกล่าวได้ว่า บุคคลต้องมีความพร้อมใน 5 ประเด็นเหล่านี้ 1) บุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) การเป็นบุคคลที่พัฒนาขีดความสามารถของตนอย่างต่อเนื่องเป็น

นักพัฒนาตนเอง 2) รูปแบบความคิด (Mental Model) บุคคลจะต้องปรับกรอบความคิดให้เท่าทันกับสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ โดยทำสิ่งนั้นให้กลายเป็นแรงบันดาลใจ 3) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) บุคคลต้องร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์ของกลุ่ม นั่นคือ มีเป้าหมาย/ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ร่วมกัน 4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เป็นการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่องและเน้นทีมงานเป็นสำคัญ 5) การคิดที่เป็นระบบ (System Thinking) มีการพัฒนาแบบแผนทางความคิดที่แปลกใหม่ และอย่างเป็นระบบ ในขณะที่เดียวกันองค์กรที่จะสามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จในการแข่งขันได้ บุคลากรจะต้องมีความสามารถในการเรียนรู้ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความสามารถในการเรียนรู้แล้ว จะส่งผลให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาวะแวดล้อมภายนอก รวมทั้งเรียนรู้ที่จะเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันใหม่ ๆ ขึ้นมาได้อย่างรวดเร็ว การที่องค์กรจะเสริมสร้างและพัฒนาตนเองให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงได้นั้น จะต้องเริ่มจากการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตามหลักองค์กรเรียนรู้ (Senge อ้างใน ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ. 2541 : 10)

ดังนั้นในระดับองค์กรจึงต้องเร่งปรับตัวดังต่อไปนี้ 1) สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในหน่วยงาน 2) ปรับบทบาทของงานที่ซ้ำซ้อนไม่จำเป็นลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน และการหารายได้เพิ่ม 3) ปรับโครงสร้างกระบวนการของงานให้สั้น และเป็นแนวราบมากขึ้น 4) เปิดโอกาสและส่งเสริมให้ทุกคนพัฒนาตนเอง โดยมีแบบแผนของแต่ละคนในแต่ละไตรมาส 5) พัฒนาให้พนักงานมีวิสัยทัศน์ที่เป็นระบบและคำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. 2540 : 4)

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก็เช่นเดียวกันที่มีความจำเป็นจะต้องพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ให้มีความรู้ ความสามารถ มีความพร้อมทันสถานการณ์ปัจจุบันในทุกๆ ด้าน ในบทบาทเดียวกัน กระบวนการต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลต้องใช้วิธีการและทฤษฎีหลายๆ ด้านเข้ามาช่วยปรับปรุง พัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ โดยทั่วไปบุคลากรของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในหน่วยงานต่างๆ มีความหลากหลาย เช่น วุฒิกการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งอาจทำให้ส่งผลต่อการรับรู้ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

จากการปรับเปลี่ยนขององค์กร และการแปรสภาพของระบบการบริหารงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และศูนย์บริการโทรศัพท์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการโทรศัพท์ต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของ Senge (อ้างใน ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ. 2541 : 5) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่จะผลักดันและสนับสนุนทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มี 5 องค์ประกอบ คือ

1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery)
2. การมีแบบแผนความคิด (Mental Models)
3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision)
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
5. การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร คือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ปีงบประมาณ 2547 จำนวน 2,280 คน

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปีงบประมาณ 2547 จำนวน 340 คน โดยใช้เกณฑ์ของ Yamane' ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น
 - 1.1 ต่ำกว่า 9 ปี
 - 1.2 9 – 20 ปี
 - 1.3 มากกว่า 20 ปี
2. ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง แบ่งเป็น
 - 2.1 ศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร
 - 2.2 ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ
 - 2.3 ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่
 - 2.4 ศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. การรับรู้ หมายถึง ความเข้าใจ การรับทราบสิ่งที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคลในแต่ละสถานการณ์ซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกับบุคคลอื่น
2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่มุ่งสร้างความรู้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและระบบขององค์กรเป็นการเพิ่มพูนความสามารถขององค์กร เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
3. การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการตีความจากสิ่งรอบตัว โดยอาศัยการเรียนรู้ประสบการณ์ จิตสำนึก วิสัยทัศน์ การเข้าใจ ปรัชญาการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในระดับบุคคล กลุ่มและองค์กร มีรูปแบบของความคิด ความเข้าใจเชิงระบบ เพิ่มศักยภาพของตนเองและองค์กร
4. การเป็นบุคคลที่รอบรู้ หมายถึง ความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ สร้างความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคาดหวังของตนเอง มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ใช้ข้อมูล และเหตุผลคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจรู้สถานการณ์ของตนเอง ตั้งใจและพยายามเรียนรู้ ใช้จิตสำนึกในการทำงาน

5. การมีแบบแผนความคิด หมายถึง ความคิดความเข้าใจจิตใจได้สำนึก ทักษะคิด การมองโลก พื้นฐานความเชื่อจากประสบการณ์ ข้อมูลจริง การจำแนกแยกแยะความถูกต้อง ในปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเข้าใจวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อการตัดสินใจ จากการกระทำของตนเอง ใช้การวางแผนเป็นกระบวนการเรียนรู้ มีทักษะในการคิด ไตร่ตรอง และตั้งคำถาม

6. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง มีวิสัยทัศน์ส่วนบุคคล โดยเกิดจากกระบวนการคิด ของตนเองและเป็นอิสระ ตระหนักและเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีมุมมองร่วมกันกับผู้ร่วมงาน และองค์กรรับรู้วิสัยทัศน์ขององค์กร มีความคาดหวังต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้า ภายใต้งุดมุ่งหมายเดียวกัน ร่วมกันแสดงความคิดเห็น มีวิสัยทัศน์ร่วมกันและทิศทางไปสู่จุดหมาย เดียวกัน

7. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันสมาชิกในกลุ่มองค์กร โดยการแลกเปลี่ยน และพัฒนาความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของทีมให้บังเกิดผลดีด้วยการ เสวนา การอภิปรายการใช้เทคนิคของการบริหารงานเป็นทีม และการใช้เทคนิคการบริหารโครงการ ธุรกิจ

8. การคิดอย่างเป็นระบบ หมายถึง วิธีการคิด การอธิบายทำความเข้าใจใน ปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ คิดเป็นวิธีการ ชัดเจน แน่วแน่ทันการ มองเห็น ความสัมพันธ์ต่างๆ รู้ถึงสาเหตุและผลที่เกิดขึ้น

9. ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการโทรศัพท์ที่ตั้งอยู่ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น ศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี

10. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานทำงานอยู่ในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัยเรื่อง การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

2.1.1 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

2.1.2 ความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้

2.1.3 องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้

2.1.4 การเรียนรู้ขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.1.5 ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

2.2 การรับรู้

2.2.1 ทฤษฎีการรับรู้

2.2.2 กระบวนการรับรู้

2.3 การแปรสภาพองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

“องค์กรแห่งการเรียนรู้” เป็นเทคนิคในการพัฒนาองค์กรและการจัดการ รูปแบบหนึ่ง ซึ่งได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในทศวรรษนี้ และถือได้ว่าเป็นแนวคิดหรือทฤษฎีในการพัฒนารูปแบบองค์กร เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางกระแสการแข่งขันของสังคมโลก ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องของเทคโนโลยีและเป็นกระบวนการซึ่งกำลังเปลี่ยนยุคสมัยจากเศรษฐกิจอุตสาหกรรมเป็นเศรษฐกิจหลังอุตสาหกรรม โดยระบบเดียวกันทั่วโลก ดังนั้นองค์กรที่จะอยู่รอดและแข่งขันได้เพื่อนำองค์กรไปสู่ความเจริญ จะต้องเป็นองค์กรที่สามารถสร้างความผูกพันและความสามารถของพนักงาน ในสิ่งที่จะเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องทั่วทุกระบบในองค์กร ซึ่งสิ่งนี้ก็คือ การสร้างและพัฒนาไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” นั่นเอง

2.1.1 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

Senge (1990 : 3 – 14) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่บุคลากรทุ่มเทความสามารถในการสร้างสรรค์งาน มีรูปแบบวิธีคิดใหม่ ๆ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กร และเรียนรู้วิธีการที่จะเรียน (Learning How to Learn) และได้กล่าวไว้อีกว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ขยายขอบเขตสมรรถนะขององค์กรเพื่อสร้างผลที่ต้องการอย่างแท้จริงได้ และผู้คนในองค์กรต่างเรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง

Wick and Leon (อ้างใน พิณสวัน ปัญญามาก. 2543 : 12) ให้ความหมายว่า องค์กรที่ใช้การเรียนรู้เป็นวิถีทางในการปรับองค์กร (Transform) ไปสู่การเป็นผู้นำด้านอุตสาหกรรมใช้การเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงผลงาน เพื่อความสำเร็จทางธุรกิจ มุ่งมั่นในการเรียนรู้เพื่อความสำเร็จขององค์กร ภายใต้ระบบการเรียนรู้ที่หลากหลายและกว้างขวาง แทรกการเรียนรู้เข้าไปในการปฏิบัติงาน ใช้ความรู้พัฒนาขีดความสามารถใหม่ๆ สร้างสมรรถนะใหม่ๆ ไปสู่การปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นองค์กรที่มีความสามารถในการเรียนรู้ที่จะเรียน (Learning to Learn) รักษาความสามารถนั้นไว้ พัฒนาและปรับปรุงไม่ให้อายุเสียเอกลักษณ์ขององค์กรด้วยวิธีทั้งที่เป็นเชิงรุกและเชิงรับ ใช้การพัฒนาเป็นกุญแจสำคัญขององค์กร มุ่งสร้างความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกันของทุกระดับในองค์กร

Marquardt and Reynolds (อ้างใน กัลยาณี คำแดง. 2542 : 20 - 23) ได้กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ของบุคคลและกลุ่มให้เกิดอย่างรวดเร็ว และสอนให้พนักงานมีกระบวนการวิพากษ์วิจารณ์เพื่อเข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นที่ซึ่งบุคคลได้เรียนรู้จากความผิดพลาดเช่นเดียวกับการเรียนรู้จากความสำเร็จ

Pedler (1997 : 1 – 4) ได้เรียก องค์กรแห่งการเรียนรู้ ว่าเป็นบริษัทเรียนรู้ (The Learning Company) และได้ให้ความหมายว่า “เป็นองค์กรที่เอื้อความสะดวกในการเรียนรู้แก่สมาชิกทุกคนในองค์กร ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า เจ้าของ เพื่อนบ้าน และคู่แข่ง (ในบางกรณี) ให้มีการปฏิรูปตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่พร้อมทั้งกระตุ้นให้ทุก ๆ คน ได้เกิดการเรียนรู้

Ross (อ้างใน กัลยาณี คำแดง. 2542 : 18) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการทดสอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่องและการแปรเปลี่ยนประสบการณ์เหล่านั้นให้กลายเป็นองค์ความรู้ที่เอื้อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม เพื่อตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายหลักขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 374) ได้สรุปรวบรวมความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จากแนวคิดของ Robbins and Coulter (2002 : 47) และจากแนวคิดของ Kreitner and Kinicki (2001 : 676) ไว้ดังนี้ องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรซึ่งมีการพัฒนาขีดความสามารถในการเรียนรู้ (Learn) การปรับตัว (Adapt) การเปลี่ยนแปลง (Change) อย่างต่อเนื่อง

หรือหมายถึง การสร้างสรรค์ (Creates) การจัดหา (Acquires) โดยการเชื่อมโยงความรู้เชิงรุก และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยมีพื้นฐานของความรู้และมุมมองใหม่ ๆ องค์กรแห่ง การเรียนรู้โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการมุ่งเรียนรู้ ในสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การเน้นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการเรียนรู้เพื่อให้ตอบคำถามที่ว่า องค์กรต้องการเปลี่ยนเป็นอะไร และทำไมต้องเปลี่ยน
2. การกล่าวถึงการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning) ซึ่งเป็นการมุ่งที่ รูปแบบขององค์กร และความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและอบรมเพื่อให้มีความสามารถที่เหมาะสม ในขณะที่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) จะให้ความสนใจเกี่ยวกับกระบวนการ ในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นรูปแบบของการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล และการสร้างสภาพแวดล้อมสำหรับการ เรียนรู้ที่เหมาะสม
3. การเรียนรู้จะทำให้ได้มาซึ่งภาวะทางอารมณ์ ทักษะคิด การถ่ายทอดและความ เคยชินตลอดจนบทบาทในการเลียนแบบ ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองและเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับ ตนเอง

Argyris (อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2543 : 25 – 59) ได้ให้ความหมายของ องค์กร แห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning : OL) ไว้ว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบและแก้ไข ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอ ๆ ในองค์กร ลดทอนในสิ่งที่เรียกว่า “Defensive Routines” หรือรูปแบบ ที่ผู้คนแสดงออกเป็นนิสัยเพื่อปกป้องหรือแก้ตัวลง ส่วน Barnett (อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2543 : 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นกระบวนการเชิงประสบการณ์ ที่มุ่ง สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการกระทำและผล จากนั้นนำเข้าสู่งานกิจวัตรปลูกฝัง ไว้ใน “ความทรงจำ” ขององค์กร เพื่อช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งหลายของผู้เรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กร

จำเรียง วิทยวัฒน์ และเบญจมาศ อัมพันธ์ (2540 : 11) ได้กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์การที่มุ่งเน้นในการกระตุ้น เร่งเร้า และจูงใจให้กระตือรือร้น ที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา เพื่อขยายศักยภาพของตนเองและองค์กร ในการที่จะลงมือปฏิบัติกิจให้สำเร็จ ลุล่วง โดยอาศัยรูปแบบของการทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนมีความคิดความเข้าใจ เชิงระบบที่จะประสานกัน เพื่อให้เกิดเป็นความได้เปรียบที่ยั่งยืนต่อการแข่งขันท่ามกลางกระแส โลกาภิวัตน์ตลอดไป

วีระวุธ มาฆะศิริรานนท์ (2541 : 69) ได้กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นรูปแบบของ การบริหารงานที่เน้นการพัฒนาสภาวะผู้นำในองค์กร (Leadership) ควบคู่ไปกับการเรียนรู้ร่วมกัน (Team Learning) เป็นผลให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge) ประสบการณ์

(Experience) ทักษะ (Skills) ระหว่างกันและกัน เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้อย่างดีเลิศเหนือกว่าคู่แข่งขั้นทั้งปวง และมีระดับของการพัฒนาการในความสามารถขององค์กรที่เป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งกว่าความเปลี่ยนแปลงใดๆ ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีผลกระทบต่อองค์กรนั้น ๆ

กัลยาณี คำแดง (2542 : 19) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มีการมุ่งเน้น กระตุ้นเร่งเร้า และจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และยังเป็นการขยายศักยภาพให้กับสมาชิกภายในองค์กรที่จะลงมือปฏิบัติการกิจให้สำเร็จลุล่วงหรือสร้างผลงานที่พึงปรารถนาอย่างแท้จริง โดยอาศัยรูปแบบการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบที่จะประสานกัน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ต่อไป

พินสวัน ปัญญามาก (2543 : 14 – 15) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากร กลุ่มและทีมในองค์กรได้พัฒนาการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีพลังร่วมในการทำงานและแก้ไขปัญหาขององค์กร สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ มีระบบจัดการความรู้ รวมทั้งประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ การทำงานได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้บุคลากรและองค์กร องค์กรจะมีศักยภาพในการปรับตัวให้พร้อมและเท่าทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงรวมทั้งสามารถอยู่รอดและเจริญเติบโตได้

วรนาถ แสงจันทร์ (อ้างใน พีรวัส จารุดุล 2542 : 9) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีการปฏิรูปอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวก กระตุ้น และสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ เน้นกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นทุกระดับ คนในองค์กรสามารถขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลระดับต่าง ๆ ต้องการอย่างแท้จริง

ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ (2541 : 6) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่มีการปฏิรูปอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวก กระตุ้นและสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ เน้นกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นทุกระดับ ซึ่งคนในองค์กรสามารถขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่าง ๆ ต้องการอย่างแท้จริง มีการเรียนรู้ร่วมกันทั้งบทเรียนที่ผิดพลาดและประสบความสำเร็จ สามารถนำความรู้มาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์กร จนนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

สุนทรี กุลนันทน์ (2539 : 10) ได้สรุปความหมายอย่างกว้างๆ ไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้หมายถึง สถานที่หรือกลุ่มคนที่ใช้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่องของสมาชิกทั้งหมด ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม องค์กร และชุมชน เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาและใช้ศักยภาพของสมาชิกเหล่านั้น เพื่อบรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ของสมาชิก และเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติตนเองอย่างต่อเนื่องในระยะยาวได้ในเวลาเดียวกัน

ยิวราณี สุขวิญญูณณ์ (2546 : 2) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่สร้างเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างทั่วถึง ทั้งองค์กร ปรับเปลี่ยนตนเองทั้งระบบความคิดและวิธีการทำงานร่วมกันเป็นทีม และพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและภารกิจขององค์กรในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้องค์กรพัฒนา ปรับปรุงตนเองจนมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

สรุปได้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มุ่งเน้นในการกระตุ้น เร่งเร้าและจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาซึ่งทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและองค์กร โดยอาศัยรูปแบบของการทำงานเป็นทีมที่มีความคิด ความเข้าใจเชิงระบบ รวมทั้งประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้และการทำงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองและองค์กร ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนได้ทันต่อการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรง

2.1.2 ความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ปัจจุบันการเรียนรู้ได้ขยายเข้าไปสู่สังคมต่าง ๆ มากขึ้น สังคมได้หันมาให้ความสนใจที่จะพัฒนาสังคมของตนไปสู่การเป็นสังคมเรียนรู้ ซึ่งได้มีนักวิชาการบางท่านเชื่อว่า ในอนาคตสังคมจะอยู่รอดและยั่งยืนได้ สังคมนั้นจะต้องพัฒนาตนเองและกระบวนการเรียนรู้ของสังคมไปสู่การเป็นสังคมเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จึงได้กล่าวถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ดังนี้

กัลยาณี คำแดง (2542 : 16) ได้กล่าวว่า เมื่อใดก็ตามที่การเรียนรู้ในตัวบุคคลเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องก็เท่ากับเป็นการเสริมสร้างปัญญาให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน แต่เมื่อการเรียนรู้ได้เกิดขึ้นในรายบุคคลแล้ว หากสามารถนำเอาการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลมาเชื่อมโยงสัมพันธ์กันได้ หรือขยายขอบข่ายของความรู้ ไปสู่คนในองค์กรได้อย่างทั่วถึง ทำให้ความรู้นั้นได้ถูกแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว เกิดเป็นพลังความรู้ได้ในที่สุด และจะทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า การเรียนรู้เชิงองค์กร (Organization Learning หรือ OL)

Chris Argyris และ Donal Schon (อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2540 : 12) กล่าวว่า อาจจะเป็นการหมายถึง การเรียนรู้(ของคน) ทั้งหลายที่เกิดขึ้นในองค์กร และเมื่อการเรียนรู้เกิดปัญญาก็เกิดตามมา ปัญหาที่ถูกกำจัดให้หมดไปได้อย่างถาวร เพราะคนได้รับการพัฒนาให้เกิดปัญญาด้วยกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง

พีรวัส จารุดุล (2540 : 10) ได้กล่าวว่า องค์กรต่าง ๆ ในสังคม ต่างมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องเข้ากับสภาพสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากสภาพ

สังคมที่ทวีความซับซ้อนมากขึ้น สภาพเศรษฐกิจที่ผันผวนไม่มีความแน่นอน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำหน้าไปอย่างรวดเร็ว การแข่งขันที่ไร้ขีดจำกัด และการพัฒนาขีดความสามารถของคนในการนำศักยภาพของคนมาใช้อย่างเต็มคุณค่า

องค์กรต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะในอนาคตความรู้ในองค์กรจะเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กร ซึ่ง Lessem (อ้างใน พิริวัส จารุดล. 2540 : 10) เชื่อว่า “ในอนาคตองค์กรจะเปลี่ยนจากองค์กรที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า (Market - Base Enterprise) มาเป็นซื้อขายแลกเปลี่ยนความรู้ และองค์กรจะเปลี่ยนจากการจัดองค์กรตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา (Bureaucratic Hierachy) มาเป็นการจัดองค์กรตามความรู้ ระบบธุรกิจอุตสาหกรรม (Industrial System) ซึ่งอยู่แบบแยกจากกันโดยอิสระจะเชื่อมโยงกันด้วยระบบการเรียนรู้ (Learning System) ระบบการเรียนรู้ของชุมชนและสังคมจะเชื่อมโยงกันด้วยระบบข้อมูลข่าวสารอันทันสมัย และระบบธุรกิจแบบครอบครัว ซึ่งแต่เดิมเชื่อมโยงกันด้วยความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และเงินทุนจะเปลี่ยนมาเชื่อมโยงกันด้วยความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยี

ยุรวาณี สุขวิญญาน์ (2546 : 3) กล่าวว่า ในยุคของข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลกระทบทั้งด้านบวกและลบแก่สรรพสิ่งทั้งมวลในโลกมนุษย์ และยังส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทั่วถึงทุกองค์กร การบริหารจัดการองค์กรในศตวรรษที่ 21 จึงมีความจำเป็นที่ต้องสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสร้างการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) ในลักษณะของการบริหารโดยการให้อำนาจ (Empowerment) แก่ทีมงาน ซึ่งต้องมุ่งการเรียนรู้กลยุทธ์ (Strategic Learning) ร่วมกัน โดยมีความเข้าใจและมุ่งมั่นในวิสัยทัศน์ขององค์กร (Corporate Vision) เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต และทำทุกสิ่งบนฐานของความรู้ (Life - Long Learning and Learning Based) โดยอาจยังคงรูปแบบเดิมที่เน้นเฉพาะผลงาน (Performance Based) เป็นครั้งคราวหรือเฉพาะกรณี สิ่งที่องค์กรต้องมีคือ วินัยทั้งห้าที่จะเป็นศิลปะและการดำเนินการเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

พอสรุปได้ว่า ความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงทางด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของบุคคล การบริหารจัดการขององค์กร ทำให้องค์กรต้องสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงระบบต่างๆ และสร้างการบริหารคุณภาพโดยรวมโดยการให้อำนาจแก่ทีมงาน มีความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร

2.1.3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์กรที่จะไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีอยู่หลายประการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้แนวความคิดไว้หลายท่าน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอกล่าวเฉพาะของแนวคิดของ Senge, Marpuardt & Reynold , Pedler, Burgoyne และ Boydell ดังต่อไปนี้

แนวคิดของ Senge (1990 : 139 – 269) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบขององค์กรเรียนรู้ว่าประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ที่จะผลักดันและสนับสนุนให้เกิดองค์กรเรียนรู้ ดังนี้

1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) เป็นลักษณะการเรียนรู้ของคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงการเรียนรู้ขององค์กรได้ สมาชิกขององค์กรเรียนรู้นั้นจะต้องมีคุณลักษณะที่เรียกว่า Human Mastery คือ มีความเป็นนายของตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเองสูง การเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นไปในลักษณะต่อเนื่อง เป็นการเรียนรู้เพื่อขยายเพิ่มความสามารถในระดับบุคคล และการสร้างสรรค์ให้บังเกิดผลลัพธ์ที่ปรารถนา และเป็นการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมขององค์กรให้เกิดขึ้น ซึ่งช่วยสนับสนุนมวลสมาชิกขององค์กรบรรลุตามเป้าหมาย และจุดมุ่งหมายที่สมาชิกได้เลือกสรรไว้ สมาชิกในองค์กรที่มีกรอบของ Personal Mastery จะเป็นสมาชิกที่มีความกระตือรือร้น สนใจและใฝ่หาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความปรารถนาที่จะเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของตน เพื่อมุ่งสู่จุดมุ่งหมายและความสำเร็จที่ได้กำหนดไว้

2. การมีรูปแบบความคิด (Mental Models) เป็นแบบแผนทางจิตสำนึกของสมาชิกภายในองค์กร ในด้านภาวะทางจิต ทศนคติ การมองโลก และความเชื่อของคน องค์กรเรียนรู้อาจเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกขององค์กรมีแบบแผนทางจิตสำนึก หรือความมีสติที่เอื้อต่อการสะท้อนภาพที่ถูกต้องชัดเจน มีการจำแนกแยกแยะ โดยมุ่งหวังที่จะปรับปรุงความถูกต้องในการมองโลกและปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการทำความเข้าใจในวิธีการที่จะสร้างความกระจ่างชัดเพื่อการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง หรือมีวิธีการที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่ปรากฏอยู่ได้อย่างเหมาะสม มี Mental Ability ที่ไม่ผันแปร เรวรนหรือทอดถอยเมื่อเผชิญกับวิกฤตการณ์ต่าง ๆ

3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) เป็นการสร้างทัศนะของความร่วมมือกันอย่างยึดมั่นของสมาชิกในองค์กร เพื่อพัฒนาภาพในอนาคตและความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความปรารถนาาร่วมกันของสมาชิกทั้งองค์กร โดยสมาชิกทุกคนมีความตระหนักและเข้าใจในความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นขององค์กร มีมุมมองร่วมกันเกี่ยวกับปรากฏการณ์แห่งความเปลี่ยนแปลงและขนาดขององค์กร เพื่อช่วยให้สมาชิกเกิดการยอมรับ ยินยอมพร้อมใจและให้ข้อผูกพันต่อจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรที่ต้องการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องเป็นองค์กรที่สมาชิกทุกคนได้รับการพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กร ซึ่งจะสนับสนุนให้เกิดการร่วมพลังของสมาชิกที่มีความ

คาดหวังต่อการความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าต่อไป ภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันของคนทั้งองค์กร

4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกอย่างเป็นกลุ่มในองค์กร โดยอาศัยความรู้และความคิดของมวลสมาชิกในการแลกเปลี่ยนและพัฒนาความฉลาดรอบรู้และความสามารถของทีมให้บังเกิดผลยิ่งไปเสียว่าการอาศัยความสามารถของสมาชิกแต่ละบุคคล ระบบการเรียนรู้ของกลุ่มมีผลสะท้อนอย่างสำคัญต่อการเรียนรู้ของบุคคล องค์กรเรียนรู้เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการรวมพลังของกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์กรและเป็นการรวมตัวของทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูง สมาชิกในทีมได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน โดยการสื่อสารข้อมูลแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การเรียนรู้ระหว่างบุคคลเกิดจากการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยลดลักษณะที่ก่อให้เกิดอิทธิพลครอบงำแนวความคิดของบุคคลอื่นออกไป และกระตุ้นให้เกิดการอภิปรายอย่างกว้างขวางภายในทีม

5. การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เป็นวิธีการคิด การอธิบายและการทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยการเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ อย่างเป็นระบบ เป็นองค์ความรู้ที่จะช่วยให้เราสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การคิดอย่างเป็นระบบของสมาชิกในองค์กรมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ การคิดอย่างเป็นระบบ เป็นกระบวนการในการหาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยอาศัยองค์ความรู้ที่เป็นสหวิทยาการ นำมาบูรณาการขึ้นเป็นความรู้ใหม่ ความคิดใหม่ และเป็นกรอบของการสร้างความกระจ่างในความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ให้เห็นแบบแผนและขั้นตอนของการพัฒนาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สามารถทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทั้งในภาพรวม และในส่วนย่อย คือเห็นทั้งป่าและเห็นต้นไม้แต่ละต้นด้วย (See wholes instead of parts, see the forest and the trees)

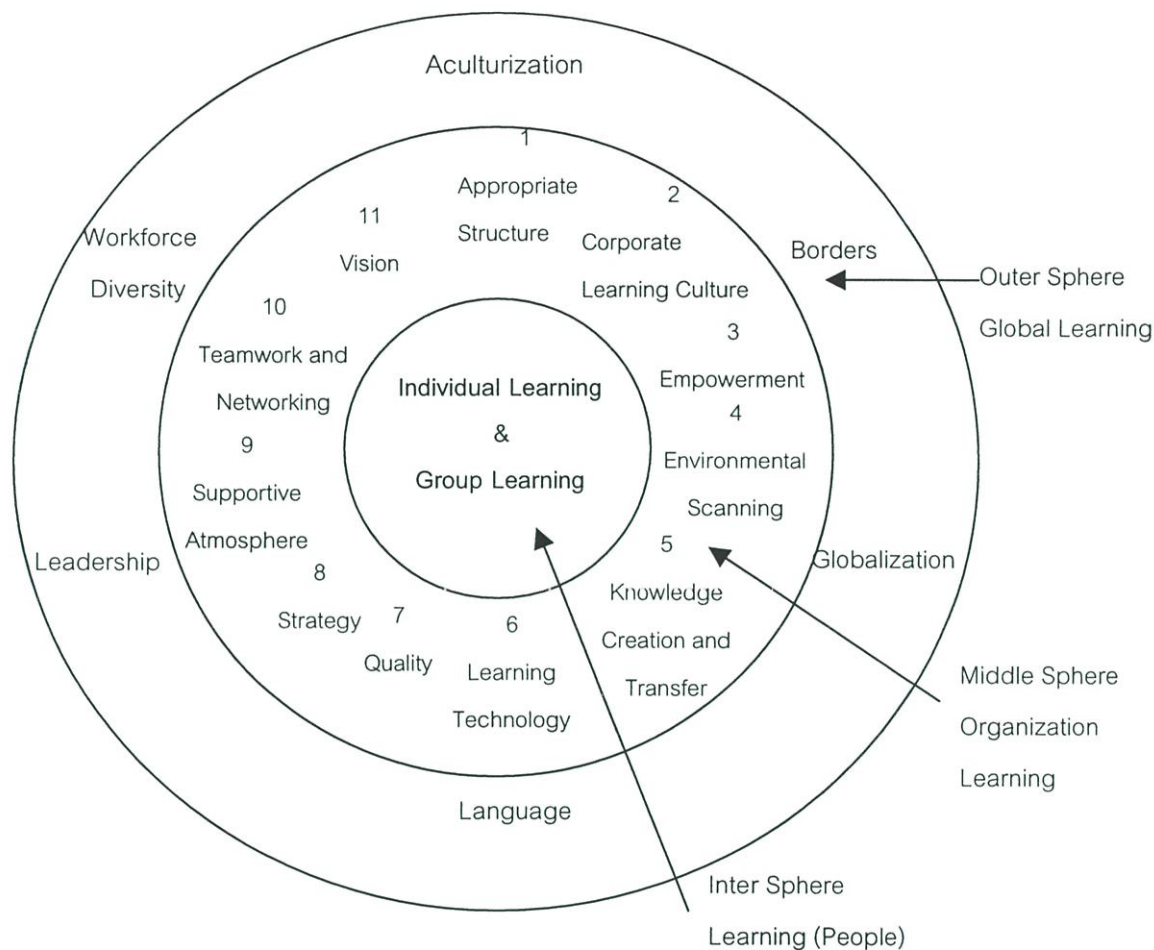
จากแนวคิดของ Senge ซึ่งถือว่าบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรเรียนรู้ ทั้งบุคคลที่เป็นเอกบุคคล และเป็นทีม ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสำคัญเช่นกัน ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) การมีรูปแบบความคิด (Mental Models) หรือระบบความคิด (Thinking System) ระบบการเรียนรู้ (Learning System) วิสัยทัศน์ (Vision) และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)

แนวคิดของ Marquart and Reynolds (อ้างใน ลีอชัย พันธุ์เจริญกิจ. 2541 : 23 – 26) ได้พบว่า การที่จะเป็นบริษัทหรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับโลก (Global Learning Company) ได้ต้องประกอบด้วย 3 ส่วน ที่แสดงความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนเป็นรูปร่างกลม 3 วงที่ล้อมวงกัน ซึ่งมีความหมายดังนี้

- วงกลมชั้นใน แสดงให้เห็นถึง การเรียนรู้ระดับบุคคลและกลุ่ม
- วงกลมชั้นกลาง แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบ 11 ประการที่จะทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- วงกลมชั้นนอก แสดงให้เห็นถึง องค์ประกอบ 6 ประการ ที่ทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับโลก

สำหรับองค์ประกอบของวงกลมชั้นกลางที่จะส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น มีรายละเอียดดังนี้

1. มีโครงสร้างที่เหมาะสม (Appropriate Structure) ไม่มีชั้นการบังคับบัญชามากเกินไป มีลักษณะจิตต์แจ้ว ยืดหยุ่นคล่องตัว มีคำพยานหน้าที่ความรับผิดชอบของงานในตำแหน่งที่ยืดหยุ่นเอื้อต่อการจัดตั้งทีมงานได้ ซึ่งในอนาคตอาจต้องใช้สมรรถนะ (Competencies) แทน Job Description
2. มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร (Corporate Learning Culture) จะไม่รู้จักคำว่า ทดสอบแล้วล้มเหลว トラバเท่าที่มีการศึกษาเรียนรู้จากการกระทำนั้นๆ พนักงานจะมีนิสัยใฝ่รู้ศึกษาค้นคว้าและเผยแพร่ต่อกันฉันมิตร มีแรงจูงใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอและได้รับการสนับสนุนทั้งการเงินและขวัญกำลังใจจากผู้บริหาร
3. การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน (Empowerment) การส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีความสามารถในการเรียนรู้มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเอง ลดความรู้สึกพึ่งพาผู้อื่นในการแก้ปัญหา ขยายความในการเรียนรู้ของตนให้เกิดผลงอกงาม มีความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ กระจายความรับผิดชอบและการตัดสินใจแก้ปัญหาไปสู่ระดับล่างหรือผู้ปฏิบัติ เพื่อให้มีศักยภาพในการเรียนรู้ภายใต้กลยุทธ์และแผนงานขององค์กร



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับโลก

ที่มา : Marquardt and Reynolds. 1994, P.29

4. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Scanning) คาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง มีการพัฒนา Scenario เกี่ยวกับอนาคตที่เป็นไปได้ แสดงท่วงท่าในธุรกิจของตนให้มีประโยชน์สำคัญแก่สังคม เลือกลงเป้าหมายในสภาพแวดล้อมที่องค์กรมุ่งที่จะปฏิสัมพันธ์ด้วยว่าจะเรียนรู้อะไร

5. การสร้างและถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Creation and Transfer) หน้าที่การสร้างนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่ๆมิใช่เป็นเพียงหน้าที่ของฝ่ายวิจัยและวางแผน ผู้ปฏิบัติทุกคนต้องมีส่วนร่วมเสริมสร้างความรู้ เรียนรู้จากส่วนอื่น ฝ่ายอื่น จากเครือข่ายสายสัมพันธ์ติดต่อกันผ่านช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยี มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน มีการสร้างความรู้ใหม่ อยู่เสมอ

6. เทคโนโลยีการเรียนรู้ (Learning Technology) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานในกระบวนการเรียนรู้อย่างทั่วถึง ให้มีการเก็บประมวลถ่ายถอดข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง สร้างเครือข่าย สร้างฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ เทียบเคียงกับการทำงานของสมองมนุษย์ เพื่อช่วยถ่ายโอนความรู้ไปทั่วทั้งองค์กร เป็นผลทำให้ การฝึกอบรมในอนาคตรวดเร็ว สั้นกระชับ เป็นที่น่าสนใจประยุกต์ไปใช้ได้

7. มุ่งเน้นคุณภาพ (Quality) การที่องค์กรให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงคุณภาพ โดยรวมที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทำให้ผลการเรียนรู้ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจกลายเป็น ผลงานที่ดีขึ้น โดยถือหลักว่าจะพัฒนาคุณภาพตามคุณค่าในสายตาของผู้รับบริการและไม่มีคำว่า “ต่อรองคุณภาพ”

8. ความมีกลยุทธ์ (Strategy) การใช้กลยุทธ์การเรียนรู้โดยเจตนา และการเรียนรู้ เชิงปฏิบัติการ (Action Learning) เป็นจิตสำนึกขององค์กรควบคู่ไปกับการทำงาน กระบวนการ เรียนรู้จะเป็นไปอย่างมีกลยุทธ์ ทั้งในด้านการยกย่อง การดำเนินการ และการประเมิน ผู้บริหาร จะเป็นผู้ทำหน้าที่ทดลองมากกว่าจะเป็นผู้กำหนดแนวทางหรือคำตอบไว้ให้

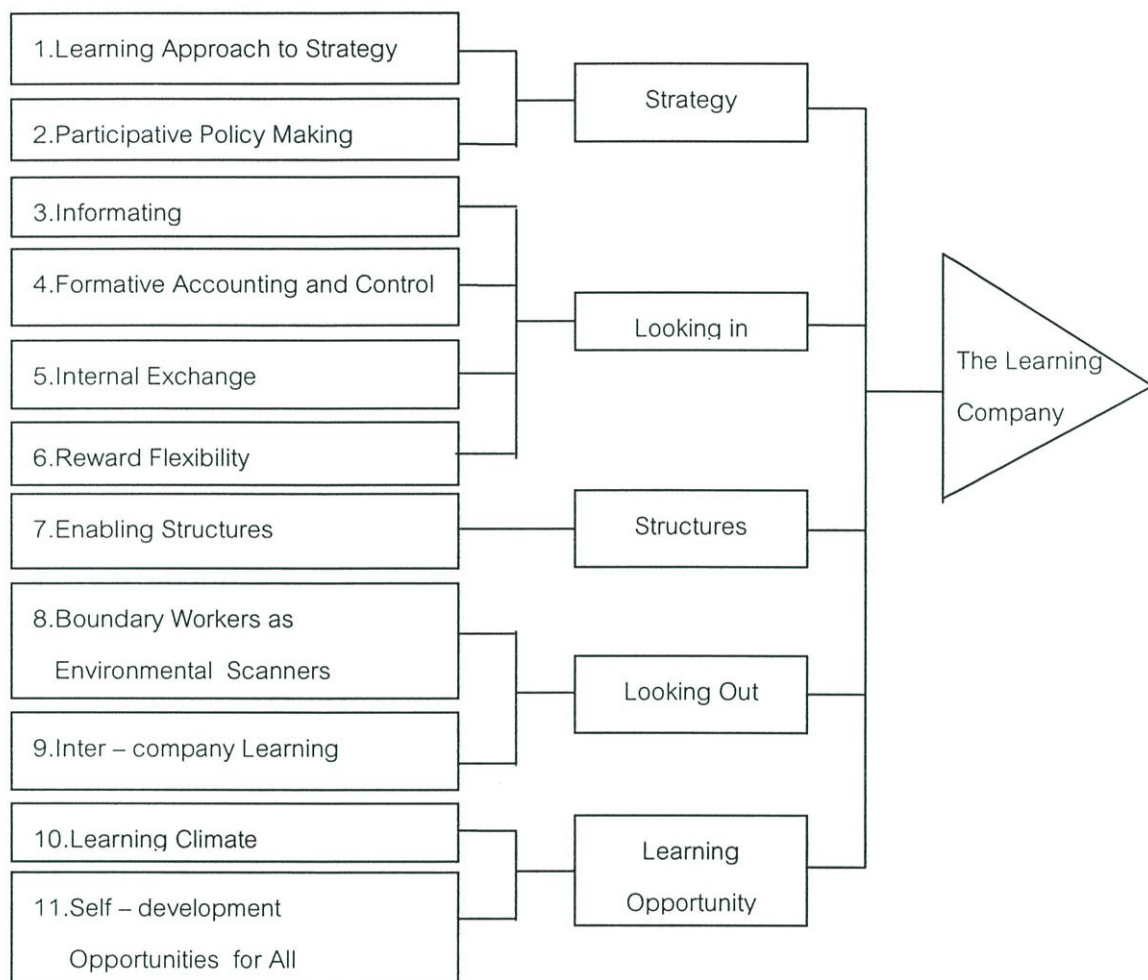
9. บรรยากาศการสนับสนุน (Supportive Atmosphere) มุ่งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาศักยภาพความเป็นมนุษย์ที่เต็มเปี่ยมเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ยอมรับในความแตกต่างหลากหลาย สร้างบรรยากาศและแรงงานที่เป็นประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม โดยมีความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและองค์กร

10. ทีมงานและเครือข่าย (Teamwork and Networking) การทำงานเป็นทีมจะช่วย ส่งเสริมความร่วมมือ การสร้างการแข่งขันและพลังร่วม (Synergy) เครือข่ายทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งภายในทีมและระหว่างทีมกับบุคคลภายนอกทีม สร้างพันธมิตรในการดำเนินธุรกิจให้เป็นไป อย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่นและฉลาดขึ้น

11. วิสัยทัศน์ร่วมกัน (Vision) วิสัยทัศน์เป็นแรงผลักดันให้การทำงานมุ่งเข้าสู่ เป้าหมายอย่างมีเจตจำนง อย่างผูกพันบนพื้นฐานของค่านิยม ปรัชญา ความคิดความเชื่อที่ คล้ายคลึงกันส่งผลให้มีการร่วมทำกิจกรรมที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกันในที่สุด

จากแนวคิดของ Marquardt and Pedler สรุปได้ว่า รากฐานของการเกิดองค์กรแห่ง การเรียนรู้ คือ การเรียนรู้ในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ถ้าองค์กร ปรารถนาจากพนักงานที่ใฝ่เรียนรู้แสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองแล้ว เป็นการยากที่องค์กรจะก้าวไป สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ ทั้งนี้การเรียนรู้ในระดับบุคคลจะเกิดขึ้นได้นอกจากเกิดแรงจูงใจภายใน ของบุคคลแล้ว องค์กรต้องเอื้ออำนวยความสะดวกสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานทุกระดับ เกิดการเรียนรู้

แนวคิดของ Pedler, Burgoyne และ Boydell (อ้างใน พีรวัส จารุดล. 2541 : 24 – 28) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์กรหรือบริษัทเรียนรู้ (Learning Company) ในส่วนขององค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรเรียนรู้ไว้ 5 ด้าน 11 ประการ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 รูปแบบบริษัทเรียนรู้ (The Learning Company Model)

ที่มา : Pedler, Burgoyne & Boydell (1997), The Learning Company, London : Mc Graw-Hill.

จากภาพที่ 2.2 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy)

1.1 การเรียนรู้จากการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Learning Approach to Strategy)

เป็นการเรียนรู้ที่ได้จากการจัดการเชิงกลยุทธ์ นับตั้งแต่กระบวนการกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการติดตามประเมินผลกลยุทธ์ และการปรับปรุงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

1.2 การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย (Participative Policy Making)

เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการวางรูปแบบ (Formative) นโยบาย รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรด้วย

2. ด้านการมองภายในองค์กร (Looking In)

2.1 การแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล (Informating) เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และเกิดความเข้าใจ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการสร้างฐานข้อมูลและระบบสื่อสารที่ทำให้ทุกคนเข้าใจทิศทางขององค์กร และทำให้มีการตัดสินใจที่ถูกต้อง

2.2 การสร้างระบบบัญชี และระบบควบคุมอย่างสร้างสรรค์ (Formative Accounting and Control) เป็นการสร้างระบบที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในทางสร้างสรรค์ เช่น ระบบการเงินที่เป็นการออกแบบ และดำเนินการเพื่อกระตุ้นหน่วยงาน และบุคคลได้ทราบถึงสถานะความเสี่ยงขององค์กร และระบบควบคุมเป็นการออกแบบและดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2.3 การแลกเปลี่ยนภายใน (Internal Exchange) เป็นการส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรมองหน่วยงานอื่นๆ เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

3. ด้านโครงสร้าง (Structure) องค์กรเรียนรู้เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างที่กระจายอำนาจ (Enabling Structure) มีการจัดระบบโครงสร้างที่ยืดหยุ่นแบบกระจายอำนาจ เพื่อให้โอกาสแก่ทุกคนในองค์กรมีความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานของตน (Career Development)

4. ด้านการมองภายนอก (Looking Out)

4.1 การให้พนักงานเป็นผู้วิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Boundary Workers as Enviromental Scanner) เป็นการให้พนักงานที่อยู่รอบนอกทุกคนไปพบกลุ่มลูกค้า ผู้ผลิต สมาชิกชุมชน เพื่อรวบรวมนำเสนอ และรายงานข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตลาด เหตุการณ์ของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง แนวโน้มของโลก และสิ่งต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อองค์กร

4.2 การเรียนรู้ระหว่างองค์กร (Inter – Company Learning) เป็นการร่วมมือกับองค์กรคู่แข่งในการแบ่งปันความคิดและข่าวสารข้อมูลเป็นประจำ พนักงานขององค์กรต้องติดตามและเข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมเรียนรู้ (Joint Learning Event) กับผู้ร่วมธุรกิจ ผู้ถือหุ้น ผู้ผลิตลูกค้า และคู่แข่ง

5. ด้านโอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunity)

5.1 บรรยากาศการเรียนรู้ (Learning Climate) เป็นภารกิจแรกของผู้จัดการในองค์กรเรียนรู้ ในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ การทดลองที่ได้จากประสบการณ์ที่ใช้เวลานาน ได้รับข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจ

5.2 โอกาสในการพัฒนาตนเองของทุกคน (Self – Development Opportunities for All) เป็นการจัดให้มีแหล่งทรัพยากรและการกระจายอำนาจความสะดกต่างๆ ที่พร้อมเพียงเพื่อสมาชิกทุกระดับรวมทั้งผู้ถือหุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเอง โดยมีแนวทางที่เหมาะสม และมีระบบย้อนกลับของข้อมูล เพื่อกระตุ้นพนักงานให้รับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

Harvey และ Smith (อ้างใน รัชดา อุดมวิทิต. 2540 : 42) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่ขึ้นกับปัจจัย 3 ประการคือ

1. คุณลักษณะของผู้ถูกรับรู้ หมายถึง บุคลิกลักษณะ รูปร่างหน้าตาของบุคคล ซึ่งนับว่ามีความสำคัญ มีอิทธิพลต่อการรับรู้มากเพราะเมื่อบุคคลพบผู้ถูกรับรู้ก็มักจะกำหนดคุณสมบัติให้ผู้ถูกรับรู้

2. สถานการณ์ทางสังคมที่บุคคลนั้นร่วมอยู่ด้วย คือ สภาพแวดล้อมที่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์นั้นๆ ซึ่งเมื่อพิจารณาส่วนประกอบจากเหตุการณ์นั้นๆ แล้ว บุคคลอาจรับรู้ไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้

3. ลักษณะนิสัยของผู้รับรู้ คือ บุคคลจะรับรู้ผู้อื่นอย่างถูกต้องหรือบิดเบือนจากความเป็นจริง ขึ้นอยู่กับความต้องการและความพอใจความสอดคล้องกับความคิดเห็นหรือความคิดคำนึงที่มาจากประสบการณ์เดิมและสัมพันธ์ภาพส่วนตัวระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้ด้วย

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535 : 87) กล่าวถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ประเภท คือ

1. คุณสมบัติในจิตใจของผู้รับรู้ ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ ทศนคติ และความใส่ใจ เป็นต้น

2. คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่มีต่อความสนใจ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้า ขนาดของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า และการเกิดซ้ำ ๆ กันของสิ่งเร้า

จากการศึกษาสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประกอบด้วยคุณลักษณะของผู้รับรู้ สถานการณ์ทางสังคม ลักษณะนิสัยของผู้รับรู้ คุณสมบัติในจิตใจของผู้รับรู้ คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่มีต่อความสนใจ สิ่งเหล่านี้ต้องขึ้นอยู่กับความต้องการ ความคิด ความพอใจของแต่ละบุคคล

2.1.4 การเรียนรู้ขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 375) กล่าวว่า การเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning) ทรรศนะของนักเศรษฐศาสตร์มักจะมองว่าในการเรียนรู้เป็นการปรับปรุงเชิงปริมาณและนักเขียนเกี่ยวกับธุรกิจมีทัศนคติว่า การเรียนรู้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันหรือเป็นประสิทธิภาพทางด้านวัฒนธรรม การมุ่งที่นักทฤษฎีองค์กรและนักจิตวิทยาเพื่อมุ่งกระบวนการเรียนรู้และผลลัพธ์จากการเรียนรู้ ว่ามีการเรียนรู้อย่างไร และเรียนรู้อะไร ซึ่งจะตั้งข้อสมมติฐานว่า การเรียนรู้มีผลลัพธ์ที่ดี ซึ่งองค์กรจะมีความสามารถเป็นกลุ่มการเรียนรู้ และการเรียนรู้นั้นจะ

เกิดขึ้นในระดับและอัตราความเร็วที่แตกต่างกันภายในองค์กร ตัวอย่างเช่น สัญญาของฝ่ายวิจัยและพัฒนา (R&D) กับหุ้นส่วน การร่วมลงทุน พันธมิตรเชิงกลยุทธ์ ซึ่งทำการ Benchmarking โดยการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่ประสบความสำเร็จ (Benchmarking Successful Competitors) มีเครือข่ายระหว่างสถาบัน / กลุ่มมืออาชีพ การเรียนรู้จากลูกค้า การจ้างบุคคลสำคัญ การเปลี่ยนแปลงด้านวิศวกรรม การส่งออกและการลงทุนในต่างประเทศ ทั้งหมดนี้ถือเป็นแหล่งในการเรียนรู้ทางตรงและทางอ้อม โดยส่วนใหญ่เป็นการเรียนรู้ของพนักงานภายในองค์กร ซึ่งบุคคลถือว่าเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ในองค์กร และบุคคลจะสามารถสร้างรูปแบบขององค์กรในการเรียนรู้เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้ ในกรณีนี้กลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Strategies) ถือว่ามีบทบาทที่สำคัญในการกำหนดโครงสร้างและวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาและสร้างให้เกิดความร่วมมือ

การเรียนรู้ขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อม มีการเปลี่ยนสมาชิกขององค์กรโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงผู้นำ จะเกี่ยวข้องกับการโครงสร้างขององค์กร 3 ประการดังนี้

1. พื้นฐานด้านความรู้ (Knowledge Base) เป็นการกล่าวถึงว่าธุรกิจได้มาซึ่งความรู้เฉพาะด้านอย่างไร และจะยกระดับความรู้นั้นเป็นอย่างไร เพื่อใช้ในการควบคุมองค์กร
2. ความสามารถเฉพาะด้านของธุรกิจ (Firm – specific Competencies) เป็นเทคนิคในการว่าจ้างพนักงานที่มีทักษะและความสามารถเฉพาะด้าน
3. งานประจำ (Routines) เป็นการใช้ทักษะและความรู้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และมีลักษณะแข่งขัน (Competitive Manners) ลักษณะการแข่งขันจะเกิดขึ้นในองค์กรที่เป็นทางการทั้งด้านบทบาทหน้าที่ กระบวนการเทคโนโลยีและกลยุทธ์ มากกว่าองค์กรที่มีโครงสร้างแบบไม่เป็นทางการ (Informal Structure)

อย่างไรก็ตามวิธีการจะมีความซับซ้อนในการประเมินค่าและมีปัญหาในการเรียนรู้ รวมถึงความสามารถในการเรียนรู้แบบเดียวกัน ดังนั้นแต่ละบุคคลจะเลือกวิธีการสร้างพื้นฐานความรู้ที่มีลักษณะเฉพาะ เพื่อนำเอามาใช้ในงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมขององค์กรที่มีอิทธิพลด้วย ซึ่งทฤษฎีการเรียนรู้ของบุคคลจะสามารถบอกให้ทราบว่า การเรียนรู้อาจมีความขัดแย้ง การยึดถือแบบเดิม และความไม่เชื่อถือของพนักงาน

Kreiter and Kinicki (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545 : 376) กล่าวว่า การสร้างความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร (Building an Organization's Learning Capability) ความสามารถในการเรียนรู้ (Learning Capabilities) คือ ชุดของความสามารถหลัก (Set of Core Competencies) ซึ่งถูกกำหนดเช่น ความรู้เฉพาะด้าน (Special Knowledge) ทักษะ (Skills) และ

วิธีการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี (Technological Know-how) ซึ่งทำให้องค์กรเกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง และกระบวนการภายในองค์กรซึ่งสามารถทำให้องค์กรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า การรับรู้ขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสมาชิกขององค์กรโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงผู้นำและโครงสร้างขององค์กร เช่น พื้นฐานด้านความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านของธุรกิจ และงานประจำ โดยที่กล่าวว่า การสร้างความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร ส่วนความสามารถในการเรียนรู้ คือ ชุดของความสามารถหลัก ที่ถูกกำหนด เช่น ความรู้เฉพาะด้าน (Special Knowledge) ทักษะ (Skills) และวิธีการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี (Technological Know-how)

2.1.5 ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

Marquardt และ Reynolds (อ้างใน กัลยาณี คำแดง, 2542 : 20 - 22) ได้กำหนดลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ และสามารถนำไปกำหนดเป็นข้อปฏิบัติ หรือกิจกรรมขององค์กรได้ ประกอบด้วย

1. มีการเล็งเห็นโอกาสในความไม่แน่นอนเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้า กล่าวคือ มีวิสัยทัศน์นั่นเอง
2. มีการสร้างความเข้าใจใหม่ๆ ด้วยข้อมูลที่เป็นกลาง ด้วยการหยั่งรู้ และการคาดคะเน
3. สามารถปรับตัวและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี
4. สนับสนุนพนักงานระดับล่างสุดให้มีโอกาส และมีความสามารถที่จะอธิบายถึงความก้าวหน้าของงาน รวมถึงอธิบายอุปสรรคในการทำงานได้
5. สนับสนุนผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ให้ปรับเปลี่ยนหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะที่เลี้ยง ที่ปรึกษา และเป็นผู้สนับสนุนให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้
6. สร้างวัฒนธรรมของการให้แรงเสริมและการเปิดเผย
7. มีมุมมองโดยภาพรวม และเป็นระบบที่เห็นและเข้าใจระบบ กระบวนการและความสัมพันธ์ต่าง ๆ ขององค์การ
8. มีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และค่านิยมร่วมกันทั่วทั้งองค์การ
9. กระจายอำนาจตัดสินใจ ด้วยการเพิ่มอำนาจในการปฏิบัติแก่มวลสมาชิก
10. ภายในองค์การมีบุคคลที่เป็นแบบพิมพ์ในการกล้าคิด กล้าเสี่ยงอย่างรอบคอบ และกล้าที่จะทดลอง
11. คำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
12. มีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชน

13. เชื่อมโยงการพัฒนาของแต่ละบุคคลให้เข้ากับการพัฒนาขององค์การโดยภาพรวม
14. สร้างเครือข่ายในองค์การด้วยเทคโนโลยี
15. ให้โอกาสบ่อยครั้ง เพื่อให้มีการเรียนรู้จากประสบการณ์
16. คัดค้านแนวปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อล่าช้า
17. ให้รางวัลกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และตั้งโครงการรองรับ
18. สร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจอย่างทั่วถึงกันภายในองค์การ
19. มุ่งสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
20. ส่งเสริม สนับสนุนการจัดตั้งทีมปฏิบัติงานทุกรูปแบบ
21. มีการใช้คณะทำงานที่มีผู้ปฏิบัติงานมาจากหลาย ๆ ส่วนงาน
22. มีการนำระบบการสำรวจและประเมินทักษะสมรรถนะในการเรียนรู้
23. มีการมององค์การในลักษณะที่จะเติบโตได้จากการเรียนรู้
24. มองเห็นถึงสิ่งที่ไม่คาดคิด เพื่อเป็นโอกาสอันดีที่จะได้เข้าไปเรียนรู้

Gephart, Marsick, Buren และ Spirs (อ้างใน กัลยาณี คำแดง. 2542 : 23 - 24)

ได้ชี้ให้เห็นว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ ควรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในทุกระดับภายในองค์การ สมาชิกเรียนรู้ร่วมกันและถ่ายโอนองค์ความรู้ให้แกกัน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป
2. มีการสร้างองค์ความรู้ ให้กลายเป็นศาสตร์ที่มีความแข็งแกร่ง ทั้งทางด้านความรู้ และทฤษฎี และมีการแบ่งปันความรู้ มีการส่งผ่านข้อมูลแก่กันอย่างรวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยี อันทันสมัย สามารถเผยแพร่ความรู้เหล่านั้นแก่ผู้ที่ต้องการใช้ ได้อย่างรวดเร็วทันที
3. สนับสนุนการคิดอย่างเป็นระบบ และให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีคิดใหม่ ๆ เปิดโอกาสให้มีการวิพากษ์วิจารณ์ และอภิปรายกันอย่างเปิดเผย
4. มีการสนับสนุน และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ เช่น มีการให้รางวัลกับความคิดสร้างสรรค์ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถป้อนกลับในสิ่งที่เป็นความจริง มีคุณธรรม โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ก็เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงและปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เป็นต้น
5. ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร คือ ยึดคนเป็นศูนย์กลาง คำนี้ถึงส่วนที่เรียกว่า “Soft Part” เป็นสิ่งแรก

งานวิจัยของ Pedler, Burgoyne และ Boydell (อ้างใน กัลยาณี คำแดง. 2542 : 24 - 25) พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy)
 - 1.1 สนับสนุนให้การเรียนรู้เป็นกลยุทธ์หลักขององค์กร
 - 1.2 สร้างนโยบายขององค์กร โดยยึดถือการมีส่วนร่วม
2. ด้านการมองภายในองค์กร (Looking in)
 - 2.1 มีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงกันภายในองค์กร
 - 2.2 มีการสร้างการตรวจสอบและควบคุม
 - 2.3 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน
 - 2.4 มีระบบการให้รางวัลที่ยืดหยุ่น
3. ด้านโครงสร้าง (Structure)
 - 3.1 มีโครงสร้างที่สั้นกระชับ และมีการกระจายอำนาจปฏิบัติมากขึ้น
4. ด้านการมองจากภายนอก (Looking Out)
 - 4.1 พนักงานเป็นเสมือนผู้วิเคราะห์สภาพแวดล้อม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 383) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการมุ่งเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ ดังนี้

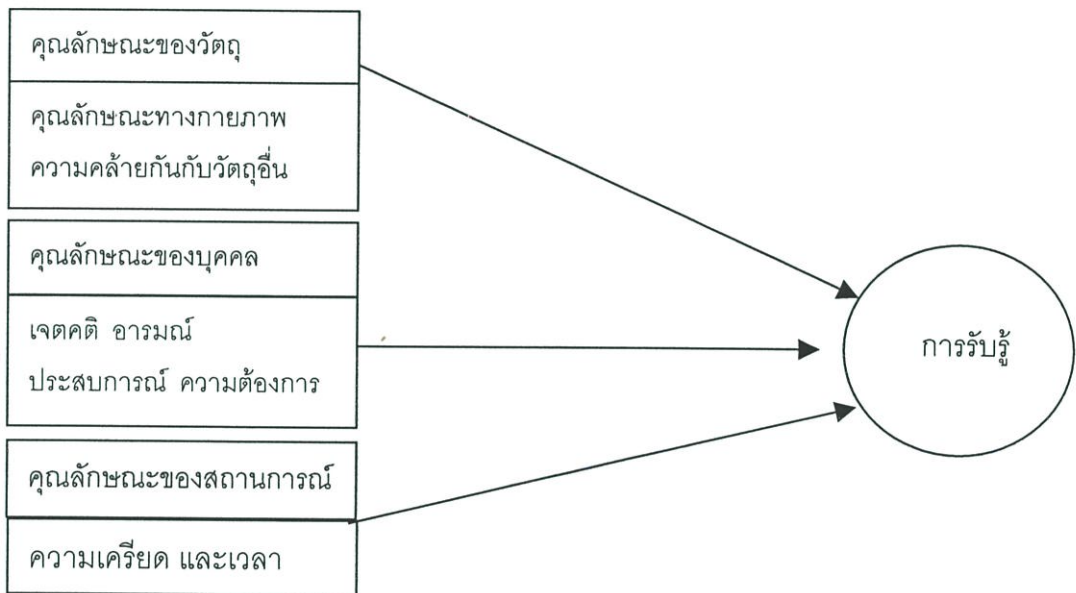
1. การเน้นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการเรียนรู้เพื่อให้ตอบคำถามที่ว่า องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงเป็นอะไร และทำไมต้องเปลี่ยนแปลง
2. การกล่าวถึงการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning) ซึ่งเป็นการมุ่งที่รูปแบบขององค์กรและความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและอบรมเพื่อให้มีความสามารถที่เหมาะสม ในขณะที่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) จะให้ความสนใจเกี่ยวกับกระบวนการในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นรูปแบบของการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลและการสร้างสภาพแวดล้อมสำหรับการเรียนรู้ที่เหมาะสม
3. การเรียนรู้จะทำให้ได้มาซึ่งภาวะทางอารมณ์ ทัศนคติ การถ่ายทอด และความเคยชิน ตลอดจนบทบาทในการเลียนแบบ ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองและเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับตนเอง

สรุปได้ว่า ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในทุกระดับภายในองค์กร สร้างองค์ความรู้ ให้กลายเป็นศาสตร์ที่มีความแข็งแกร่ง ทั้งทางด้านความรู้และทฤษฎี และมีการแบ่งปันความรู้ ส่งเสริมสนับสนุนการคิดอย่างเป็นระบบ และให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีคิดใหม่ ๆ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร โดยยึดคนเป็นศูนย์กลาง องค์กรต้องมีลักษณะด้านกลยุทธ์ มีการให้ข้อมูลข่าวสารกับสมาชิก มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน มีระบบการให้รางวัลที่ยืดหยุ่น เปิดโอกาสให้พนักงานเป็นเสมือนผู้วิเคราะห์สภาพแวดล้อม

2.2 การรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่ร่างกายมนุษย์และสิ่งมีชีวิตจะมีความรู้สึกได้ต่อสิ่งรอบตัว ซึ่งนักจิตวิทยา และนักการศึกษา ได้นิยาม ความหมาย ไว้ดังนี้

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535 : 84 – 85) กล่าวว่า การรับรู้มีบทบาทอันสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของเอกัตบุคคลในองค์การ องค์การได้ให้ข่าวสารแก่สมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ โดยบอกกล่าวในสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำ การรับรู้ของคนมักจะนำไปสู่การกระทำต่อไป ถ้าหากการรับรู้ของเราตรงกับความคาดหวังขององค์กร ผลที่ออกมาจะมีประสิทธิผล แต่ถ้าการรับรู้ของเรากับความคาดหวังขององค์กรไม่ตรงกันผลที่ออกมา ก็อาจจะเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และการทำงานก็จะไม่มีประสิทธิผล



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

ที่มา : พฤติกรรมในองค์การ (ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2537 : 85)

จากภาพที่ 2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณลักษณะของสิ่งที่มีอยู่ โดยธรรมชาติเราหวังและคาดหวังว่า องค์ประกอบแรกของการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งที่มีอยู่ใด ๆ ก็คือ คุณลักษณะที่เป็นจริงของสิ่งที่มีอยู่นั้น ๆ สิ่งดังกล่าวไม่ได้หมายถึงเพียงวัตถุทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังเป็นการรับรู้ของเราต่อบุคคลและสิ่งที่มีอยู่ที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรม เช่น งาน และองค์กร ตราบใดที่วัตถุแห่งการรับรู้เป็นนามธรรมมากขึ้น คุณลักษณะทางกายภาพที่จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของเราต่อวัตถุก็จะมีน้อยลง ถ้าวัตถุประสงค์

แห่งการรับรู้ของเรามีความกำกวมมากขึ้น การรับรู้ของเรามีต่อวัตถุก็จะได้รับอิทธิพลจากองค์ประกอบดังภาพที่ 2.3

2. คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะประเภทต่างๆของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของเรา วัตถุประสงค์ของการรับรู้มีความกำกวมมากเท่าไรอิทธิพลขององค์ประกอบส่วนเหล่านี้ต่อการรับรู้ของเราจะยังมีอิทธิพลมากขึ้น

- เจตคติ มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อสิ่งที่เราให้ความสนใจต่อสิ่งที่เราจำและต่อวิธีการแปลข่าวสาร เช่น คนที่มีเจตคติที่ดีต่อพรรคการเมืองพรรคใดพรรคหนึ่ง มักจะจำผลงานในทางบวกที่พรรคการเมืองนั้นได้ทำขึ้น ในทำนองเดียวกัน คนที่มีเจตคติในทางลบต่อพรรคการเมืองใด มักจะจำเหตุการณ์ในทางลบที่พรรคการเมืองนั้นได้ทำขึ้น

- อารมณ์ ภาวะทางอารมณ์ของบุคคลจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อกระบวนการรับรู้ เมื่อบุคคลได้อยู่ในสภาวะของความคับข้องใจ หรือความโกรธ บุคคลนั้นๆ ก็จะไม่รับรู้อะไรทั้งสิ้น

- ประสบการณ์ ประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีต่อวัตถุประเภทคล้ายคลึงกันภายใต้สถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น บุคคลหนึ่งเคยมีประสบการณ์ที่ไม่รื่นรมย์เป็นจำนวนหลายครั้งในการประชุมเกี่ยวกับการประเมินผลงานกับหัวหน้าคนก่อนของเขา ประสบการณ์เหล่านั้นจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินผลกับหัวหน้าคนใหม่ของเขา

- ความต้องการ ความต้องการของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของเขา เช่น คนที่มีความต้องการอย่างแรงกล้าในความมั่นคง ก็จะเพ่งเล็งการรับรู้ของเขาไปยังความมั่นคงขององค์การ

3. คุณลักษณะของสถานการณ์ องค์ประกอบของสถานการณ์ต่าง ๆ จะมีอิทธิพลต่อธรรมชาติ และความแน่นอนของการรับรู้ของบุคคล

- ความเครียด เมื่อบุคคลอยู่ภายใต้ความเครียดสูง เขามักจะไม่ได้รับข่าวสาร ความคงอยู่ของความเครียดจะขัดขวางสมรรถนะของบุคคลต่อการจัดกระทำ และการรับรู้ข่าวสารที่เขาอาจจะได้รับ ความเครียดที่จะขัดขวางการรับรู้ อาจจะเป็นผลจากการกำหนดเส้นตาย ความกดดันของเวลา วิกฤตการณ์ และสิ่งที่คล้ายคลึงกัน

- เวลา บุคคลอาจจะเคยชินกับการรับทราบข่าวสารในเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่ถ้าข่าวสารมาในเวลาอื่น หรืออยู่ภายใต้สถานการณ์อื่น ก็อาจจะได้รับการปฏิเสธ

กิป्ली วรรณจียี (2542 : 74) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ร่างกายได้รับความรู้จากสิ่งต่างๆ รอบตัว แล้วแปลความใหม่ให้เกิดเป็นความรู้ความเข้าใจ การรับรู้จึงหมายถึงรวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นแต่ละคนอาจรับรู้ในสิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันได้ แล้วแต่ประสบการณ์ โดยไม่มีการตัดสินว่าผู้ใดมีการรับรู้ผิด

รัจรี นพเกตุ (2540 : 1) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) คือ ขบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราโดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึก สิ่งมีชีวิตทุกชนิดจะมีความรู้สึกตอบโต้ต่อสิ่งที่มีกระตุ้น เช่น ตัวพารามีเซียม จะว่ายออกจากบริเวณที่มีฤทธิ์เป็นด่างอ่อน ทารกจะร้องเมื่อถูกเข็มแทง หรือการแสดงออกและตัวกระตุ้นอาจซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น คนบางคนเปลี่ยนบุคลิกจากที่เคยเป็นคนเยือกเย็นมาเป็นคนที่มีลักษณะเป็นมิตร ยิ้มง่าย เพราะต้องการสมัครผู้แทน เพื่อผลประโยชน์บางอย่าง เป็นต้น

ดังนั้น การรับรู้มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการรับรู้ ได้แก่ คุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลหรือสิ่งที่มีอยู่ เจตคติ อารมณ์ ประสบการณ์ และความต้องการ คุณลักษณะของสถานการณ์ ความเครียด เวลา

2.2.1 ทฤษฎีการรับรู้

Serono และ Bodaken (อ้างใน ศิริชัย กาญจนวาสี. 2540 : 25) ได้ให้ความหมายการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้ คือการที่บุคคลใช้ระบบภายในของเราเอาข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเข้าโดยจิตวิสัย (Subjective) มีการสร้างสรรค์ทำให้เกิดกระบวนการ 3 อย่าง คือ การเลือกสิ่งเร้า การจัดหมู่ ให้แก่สิ่งเร้า และการตีความหรือประเมินค่า

สุโท เจริญสุข (2520 : 32) ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า หมายถึง การรู้จักสิ่งต่าง ๆ สภาพต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยากับตัวเรา เป็นการแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายขึ้น เกิดเป็นความรู้เฉพาะตัว สำหรับบุคคลนั้น ๆ

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535 : 63) ให้ความหมายว่า การรับรู้ คือ ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มีกระทบกับประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเรา และการแปลความหมายอย่างไร ขึ้นอยู่โดยตรงกับประสบการณ์ในอดีตของเราและสภาพจิตใจในปัจจุบันการสร้างความหมายเกี่ยวกับโลกภายนอกให้กับเราเอง

รัจรี นพเกตุ (2539 : 20) กล่าวว่า การรับรู้ คือ ขบวนการที่ต่อเนื่องจากความรู้สึก และตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราที่ได้จากการรู้สึก การรับรู้เป็นขบวนการตีความสิ่งที่ได้จากการรู้สึกออกมาให้มีความหมายว่าสิ่งที่มองเห็นคืออะไร เสียงที่ได้ยินคือเสียงอะไร การรับรู้จึงมีเรื่องทางจิตวิทยา คือ การเรียนรู้ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ เข้ามามีบทบาทร่วมอยู่ด้วย

รัชดา อุดมวิทิต (2540 : 14) สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่บุคคลได้ประสบโดยผ่านประสาทสัมผัสว่า สิ่งนั้นเป็นอย่างไร

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง ความเข้าใจ การรับทราบ การรับรู้ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นเฉพาะบุคคล สำหรับแต่ละสถานการณ์ ซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกับบุคคลอื่นก็ได้

2.2.2 กระบวนการรับรู้

กิพลี วรรณจีย์ (2542 : 76) กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ไว้ว่า กระบวนการรับรู้ หรือ กระบวนการรับสัมผัส (Sensation) เป็นขั้นแรกของการรับรู้ และหลังจากที่ได้ข้อมูลจากอวัยวะรับสัมผัสแล้ว ก็นำมาตีความ (Interpret) เป็นขั้นที่สองของการรับรู้ โดยอาศัยสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วอยู่ในสมอง เมื่อได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่า สิ่งเร้า นั้นคืออะไร มนุษย์ถูกเร้าโดยสิ่งแวดล้อมก็จะเกิดความรู้สึกรวมจากการสัมผัส (Sensation) โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสทั้ง 5 ผู้รับสัมผัสจะต้องแปลความหมายของการสัมผัสออกมาโดยอาศัยประสบการณ์เดิม การรับรู้จึงเป็นผลของความรู้รวมกับการรับสัมผัส เมื่ออวัยวะรับสัมผัสจากสิ่งเร้าแล้วส่งไปที่สมอง เกิดการคิด การเข้าใจ เกิดการรับรู้ สมองจึงส่งคำสั่งไปยังอวัยวะมอเตอร์ให้แสดงปฏิกิริยาตอบสนอง พฤติกรรมที่ร่างกายได้รับสิ่งเร้านั้น ๆ โดยอาศัยความคิด ความเข้าใจ ประสบการณ์ และบางครั้งก็กระทำออกไปโดยมีอารมณ์ปะปนไปด้วย ในทางจิตวิทยาที่เรียกว่า พฤติกรรมที่มีความมุ่งหมาย การรับรู้มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคล



ภาพที่ 2.4 แสดงกระบวนการแห่งการรับรู้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538 : 79) กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ไว้ดังนี้ กระบวนการรับรู้เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในจิตวิทยา เป็นการจัดข้อมูลทางความคิด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายบางอย่างตามต้องการ และได้ให้ความหมายของกระบวนการรับรู้ไว้ว่า กระบวนการรับรู้ หมายถึง การเรียนรู้ ความจำ การสร้างแนวความคิดการแก้ปัญหา การชุกคิด และการใช้ภาษาเพื่ออธิบายความคิด กระบวนการต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องของจิตวิทยาองค์กร เพราะการรับรู้ของบุคคลย่อมมีผลต่อการแสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่งได้ กระบวนการรับรู้แยกออกได้เป็น 3 กระบวนการ คือ การเรียนรู้ (Learning) ปัญญา (Intelligence) การตัดสินใจของบุคคล (Individual Decision Making) และยังคงกล่าวถึงรูปแบบการรับรู้ไว้ดังนี้

รูปแบบการรับรู้ (Cognitive Style) หมายถึง ลักษณะของวิธีการที่บุคคลจะประมวลผลและประเมินผลข้อมูลซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็สิ่งทีเกี่ยวกับแนวคิดในการหาทางเลือกหรือการสร้างสรรค ซึ่งยังไม่ปรากฏผลงานวิจัยทีแสดงว่า รูปแบบการรับรู้มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของบุคคลอย่างไร แบบจำลองของรูปแบบการรับรู้ มีดังนี้

1. แบบจำลองของ Slocum – Hellricgel แบบจำลองนี้กำหนดรูปแบบการรับรู้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร (ความรู้เปรียบเทียบกับความเข้าใจ) และการประเมินข้อมูลข่าวสาร (ความคิดเปรียบเทียบกับความรู้สึก)

2. แบบจำลองของ Driver ซึ่ง Michael Driver ได้พัฒนารูปแบบการรับรู้แบบ 2 มิติ มิติแรกคือ จำนวนทางเลือกที่สร้างขึ้นมา (ทางเลือกเดียวเปรียบเทียบกับหลายๆ ทางเลือก) ส่วนอีกมิติหนึ่งคือ จำนวนข้อมูลที่ใช้ (ข้อมูลเปรียบเทียบกับข้อมูลมาก) ซึ่งจะได้รูปแบบการรับรู้เป็น 4 รูปแบบ คือ

2.1 Decisive (ทางเลือกเดียวและใช้ข้อมูลน้อย) ใช้ข้อมูลน้อยในการตัดสินใจที่ดีเพียงครั้งเดียว รูปแบบนี้ให้ผลรวดเร็ว ค่อนข้างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จสูง ซึ่งบางทีอาจจะเหมือนเป็นการตัดสินใจที่ง่ายและหยาบจนเกินไป แต่ใช้ได้ผลและคล่องตัว

2.2 Flexible (หลายทางเลือกและใช้ข้อมูลน้อย) ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจมีไม่มากนัก แต่ยังคงหาข้อมูลใหม่ๆ เพิ่ม และสร้างทางเลือกใหม่ๆ ถ้าจำเป็น การปรับตัวอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คือ ลักษณะรูปแบบนี้นอกจากนี้ยังมีข้อดีในเรื่องการใช้การสังหรณ์ใจ การเข้ากับผู้อื่นได้ดีด้วย

2.3 Hierarchic (ทางเลือกเดียวและใช้ข้อมูลมาก) เป็นการใช้อยู่ข้อมูลจำนวนมากมาหาทางแก้ที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวแล้วนำไปใช้ และเมื่อคำนึงถึงความไม่แน่นอนจะต้องวางแผนอย่างละเอียดรอบคอบและเป็นแผนระยะยาว

2.5 Integrative (หลายทางเลือกและใช้ข้อมูลมาก) จะใช้ข้อมูลมากแต่ให้ทางเลือกที่จะนำไปใช้ได้หลายทาง มีแนวโน้มว่าจะเป็นการวิเคราะห์อย่างสร้างสรรค์มากกว่าพิจารณาในแง่ตรรกะเท่านั้น เป็นการค้นคิดและร่วมมือกัน แม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมากก็ตาม

Kimbe และ Garnezy (อ้างใน วุฒิชัย จำนวนค. 2523 : 20) ได้แบ่งกระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการย่อยๆ 5 ประการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

(1) สิ่งเร้าหรือประสบการณ์

(2) การบันทึกปรากฏการณ์ (Registration) เป็น Technical Term ที่กล่าวถึงความรู้สึกบางอย่างที่ได้รับจากสิ่งเร้าและสถานการณ์ภายนอก โดยประสาททั้ง 5 นั้น หมายถึงว่าเราได้รับข้อมูลดิบเข้ามาแล้ว เราก็บันทึกหรือว่ารับทราบความรู้สึกอันที่เราสัมผัสได้ด้วยประสาทบางอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โดยสายตา เพราะฉะนั้น กระบวนการย่อยอันที่สองนี้ จึงอาจจะกล่าวได้ว่าเป็น เรื่องของการรับรู้ทางด้านสรีระ

(3) การตีความหมาย (Interpretation) ในกระบวนการย่อยที่สามเป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยา ซึ่งก่อให้เกิดผลเป็นการที่เรียกว่าได้รับรู้สิ่งเร้าที่มีกระทบเรานั้น มีความหมายว่าอย่างไร และเรามีความรู้สึก (Feeling) อย่างไรจากความหมายนั้น

(4) ข่าวสารย้อนกลับ (Feed Back) ในกระบวนการย่อยที่สี่นี้อธิบายได้ว่า เป็นปฏิบัติการทางด้านการรับรู้อย่างแท้จริง คือ นอกจากเราได้ตีความหมายของสิ่งเร้าที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือกระทบต่อตัวเราแล้ว เรายังได้เพิ่มค่านิยม (Values) บางอย่าง เพื่อให้เกิดความหมายที่ก่อให้เกิดความรู้สึก (Feeling) เรียกว่าการรับรู้อย่างแท้จริง

(5) ปฏิกริยาตอบโต้ (Reaction) หรือ (Response) ในกระบวนการย่อยอันสำคัญขั้นสุดท้ายนี้ คือ การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมบางอย่างที่เกี่ยวกับการรับรู้ของเรา หมายความว่า เมื่อเรามีความรู้สึก โดยเพิ่มค่านิยมบางอย่างเข้าไปในผลกระทบจากสิ่งเร้าเรารับรู้อย่างไร มนุษย์เราก็มีแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งปฏิกริยาตอบโต้หรือพฤติกรรมภายนอกออกมาตามความรู้สึกอันนั้น

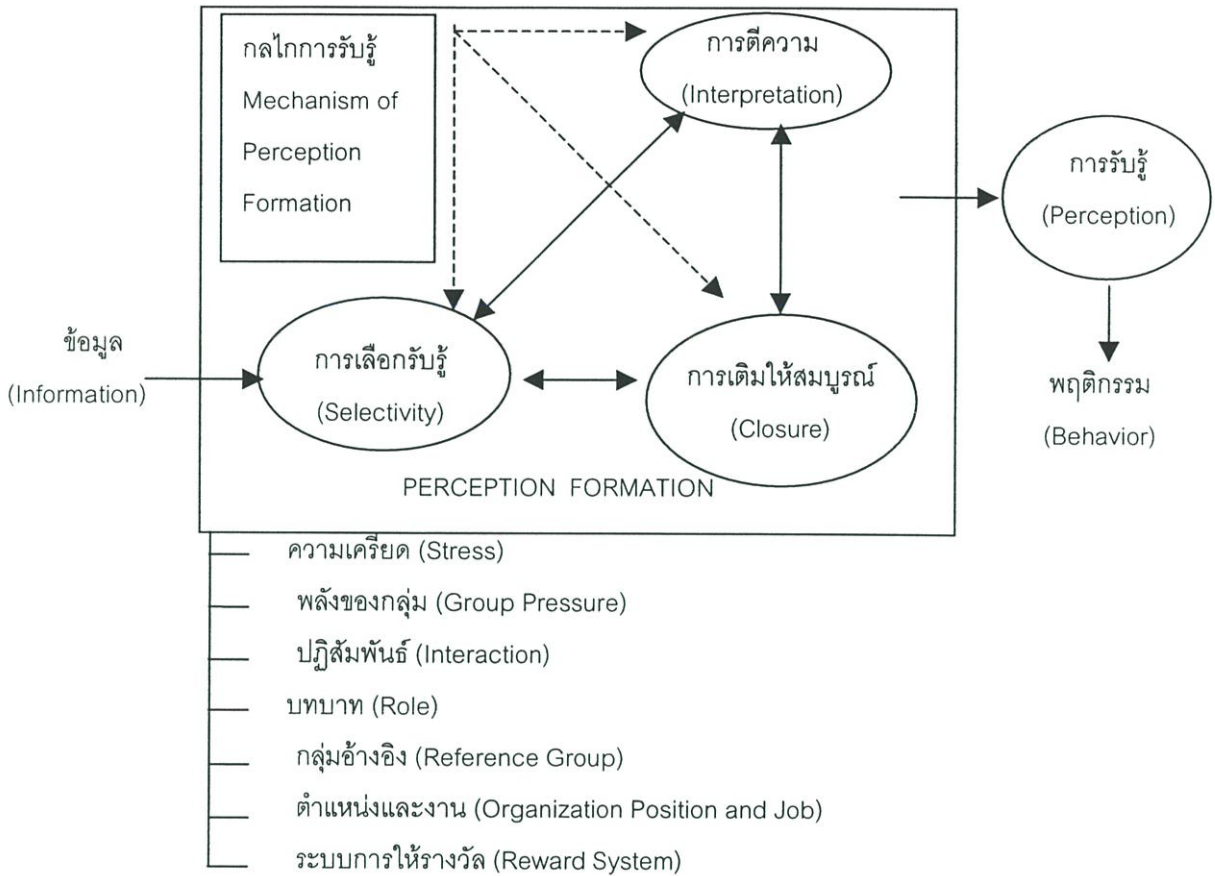
Scherborn และคณะ (1982 : 18) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการคนเรารับข้อมูล จัดระเบียบและแปลความหมาย ภายใต้สภาวะแวดล้อมนั้น โดยข้อมูลจะนำไปสู่การตัดสินใจ และเกิดการกระทำขึ้น ซึ่งแต่ละคนจะมีการรับรู้ไปตามประสบการณ์ของตนเอง การรับรู้การเลือกข้อมูลที่จะผ่านเข้ามา โดยมีผลต่อขบวนการคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย



ภาพ 2.5 กระบวนการรับรู้ของ Scherborn และคณะ

เพ็ญพิไล ฤทธาณานนท์ (2536 : 160) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ เหมือนกระบวนการทางจิตวิทยาอื่นๆ ซึ่งต้องมีตัวกลางเป็นโครงสร้าง ทางชีววิทยาสิ่งมีชีวิตได้วิวัฒนาการและถ่ายทอดไปยังลูกหลานทางพันธุกรรม ซึ่งโครงสร้างเหล่านี้จะสามารถทำงานได้ พัฒนาได้ก็ต่อเมื่อได้รับข้อมูลทางประสาทสัมผัสจากโลกภายนอก โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัส เพื่อให้เกิดการรับรู้ นั่นเอง

Kast และ Rosenzweig (1979 : 16-18) ได้กล่าวว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานในการเข้าใจถึงพฤติกรรม เพราะสิ่งเร้าที่มากกระทบกับอินทรีย์นั้น ถ้าบุคคลไม่รับรู้ก็จะมีผลมาสู่พฤติกรรม ซึ่งบุคคลจะรับรู้แตกต่างกันจากประสบการณ์เดิม แรงกระทบภายนอก เช่น ความเครียด พลังของกลุ่มและระบบการให้รางวัล เป็นต้น ซึ่งในกระบวนการนี้จะมีสิ่งที่เหมือนกัน คือ การเลือกรับรู้ การตีความ และการเติมให้สมบูรณ์ โดยได้อธิบายเพิ่มเติมว่า บุคคลจะเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนพอใจ และปฏิบัติสิ่งที่รับกวนจิตใจ แล้วตีความหมายออกมาตามประสบการณ์เดิมและค่านิยมเดิมให้สมบูรณ์ คือ การที่คนเราเติมภาพ หรือเหตุการณ์ตามแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นให้กลายเป็นภาพหรือสถานการณ์ที่มีความหมายสมบูรณ์



ภาพที่ 2.6 กระบวนการรับรู้ของ Kast และ Rosenzweig

จำเนียร ช่วงโชติ (2528 : 36) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

- (1) อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสสิ่งเร้าหรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว
- (2) การแปลความหมายจากอาการสัมผัส ส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลความดีหรือถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัย
 - สติปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด
 - การสังเกตพิจารณา
 - ความสนใจและความตั้งใจ
 - คุณภาพของจิตใจในขณะนั้น

(3) ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีตมีความสำคัญมาก สำหรับช่วยในการตีความ หรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัด ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน
- ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่าง ๆ

ได้สะดวกและถูกต้อง

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524 : 14) ได้อธิบายละเอียดขึ้นถึงกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

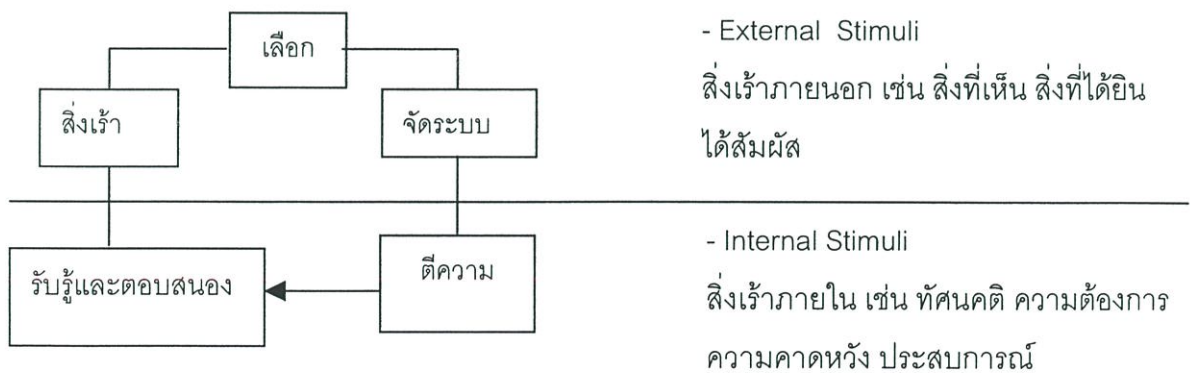
(1) การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการเลือกรับสิ่งเร้าบางอันจากสิ่งเร้าทั้งหมด

(2) การจัดระบบ (Organization) คนเรามักจะจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ

- ภาพและพื้น (Figure and Ground) การที่คนเราแยกสิ่งเร้าที่เลือกมาเป็นสิ่งที่มุ่งสมาธิไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษ เรียกว่า ภาพ (Figure) และส่วนอื่น ๆ ที่เราไม่สนใจ เรียกว่า พื้น (Ground)

- การทำให้ง่าย (Simplification) การรับรู้สิ่งเร้าภายนอกเข้ามาจัดระบบอีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นแนวโน้มของคนทั่วไป คือ การจัดสิ่งเร้านั้นให้อยู่ในรูปที่ง่ายมากขึ้น ตัดสินที่เป็นรายละเอียดที่ซับซ้อนและสับสนทิ้งไป

(3) การแปลความ (Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการรับรู้ในขั้นนี้ คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ภายในตัวเอง เช่น ทักษะคติ ประสบการณ์ ความต้องการ ค่านิยม ฯลฯ เพื่อช่วยในการพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก เพื่อผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติภายใน ดังนั้น การแปลความหมาย จึงเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัย (Subjective) ของผู้รับสิ่งเร้าอย่างเดียวกับที่เสนอต่อบุคคลต่าง ๆ กัน บุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมายแตกต่างกัน



ภาพที่ 2.7 กระบวนการรับรู้ของ สิทธิโชค วรานุสันติกุล

ที่มา : สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524 : 15)

เสาวรีย์ ตะโพนทอง (2540 : 45) กล่าวว่า ความรู้สึก (Sense) ของมนุษย์ได้จากสิ่งเร้า ซึ่งเป็นผลกระทบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอก โดยความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบ (Raw Data) เข้าสู่ระบบประสาททั้ง 5 เมื่อแปลความหมายในข้อมูลดิบนั้นจะเกิดการรับรู้ (Perceive) เบื้องต้นขึ้นไปจะแปลความหมายและทำความเข้าใจกับสิ่งเร้า นั้น และหาเหตุผลที่มา ที่ไปจนกลายเป็นกระบวนการรับรู้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. สิ่งเร้าหรือสถานการณ์ กระบวนการย่อยประการแรก ต้องมีสิ่งเร้าและสถานการณ์เกิดขึ้นภายนอกก่อน หมายความว่า ถ้าไม่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งใน 2 อย่างนี้ กระบวนการย่อยต่อไปของการรับรู้ อาจไม่เกิดขึ้นเลยก็ได้ เมื่อไรสิ่งเร้ามากระทบหรือมีสถานการณ์บางอย่างเกิดขึ้นภายนอกได้ตระหนักถึงสิ่งเร้าและสถานการณ์ภายนอกนั้น จะเกิดกระบวนการย่อยลำดับที่สอง

2. การบันทึกปรากฏการณ์ เป็นศัพท์เทคนิคที่กล่าวถึงความรู้สึกบางอย่างที่ได้รับจากสิ่งเร้าและสถานการณ์ภายนอกโดยประสาททั้ง 5 นั้น หมายความว่าเมื่อได้รับข้อมูลดิบเข้ามาแล้ว ก็บันทึกหรือรับทราบความรู้สึกที่สัมผัสได้ด้วยประสาทบางอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางสายตา เพราะฉะนั้นกระบวนการย่อยขั้นที่สองนี้ จึงกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของการรับรู้ทางด้านสรีระ

3. การแปลความหมาย กระบวนการย่อยขั้นที่สาม เป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยา ซึ่งก่อให้เกิดผลที่เรียกว่า การรับรู้สิ่งเร้าที่มากกระทบนั้นว่ามีความหมายอย่างไร และมีความรู้สึกอย่างไรจากความหมายนั้น

4. ข้อมูลย้อนกลับ กระบวนการในขั้นที่สี่นี้ อธิบายได้ว่าเป็นปฏิบัติการทางด้านการรับรู้ อย่างแท้จริง คือนอกจากจะแปลความหมายของสิ่งเร้าที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือกระทบต่อตัวเราแล้ว จะได้เพิ่มค่านิยมบางอย่างเพื่อให้เกิดความหมายนี้และก่อให้เกิดความรู้สึก ที่เรียกว่าเป็นการรับรู้ อย่างแท้จริง

5. ปฏิกริยาตอบโต้ ในกระบวนการย่อยขั้นสุดท้ายนี้ เป็นการแสดงออก ถึงพฤติกรรมบางอย่างเกี่ยวกับการรับรู้ของเรา หมายความว่าเมื่อมีความรู้สึกโดยเพิ่มค่านิยมบางอย่างเข้าไปในผลกระทบจากสิ่งเร้านั้น จะรับรู้อย่างไร มนุษย์มีแนวโน้มมีแสดงออกซึ่งปฏิกริยาตอบโต้ หรือพฤติกรรมภายนอกออกมาตามความรู้สึกนั้น กล่าวคือ กระบวนการรับรู้จะสิ้นสุดก็ต่อเมื่อมีปฏิกริยาตอบโต้ ในลักษณะนี้กระบวนการรับรู้มีส่วนเกี่ยวพันหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับการเรียนรู้อย่างมาก

การรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจากสาเหตุ 3 ประการคือ

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามแปลความหมายถึงสิ่งที่เขามองว่าเป็นอะไร การแปลความหมายจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่ ทศนคติ สิ่งจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ทศนคติ (Attitudes) คือ แนวโน้มของบุคคลที่จะเข้าใจ (Cognitive) รู้สึก (Feel) หรือ Affective) และการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

1.2 เหตุจูงใจ (Motives) แรงจูงใจภายในบุคคลที่กระตุ้นความต้องการอันไม่พอใจ หรือเหตุจูงใจจะกระตุ้นพฤติกรรมบุคคลและอาจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้

1.3 ความสนใจ (Interests) หมายถึง ความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง

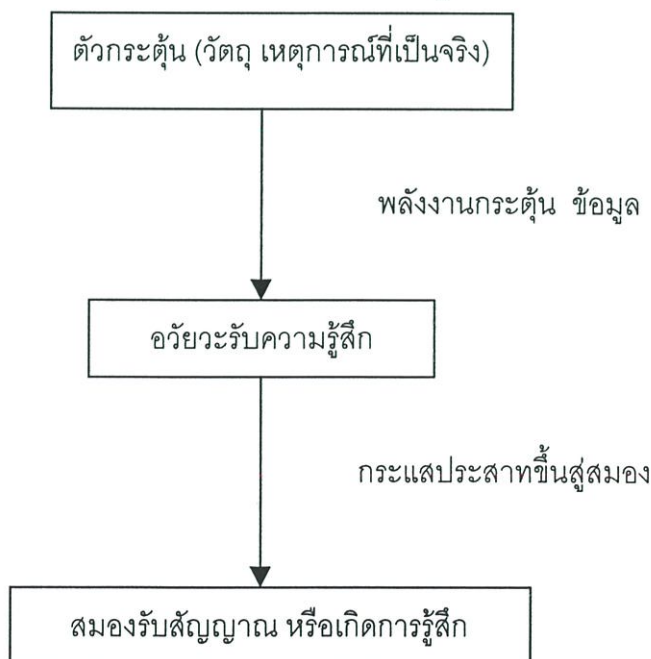
1.4 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experiences) คนรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้จากการที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย

1.5 ความคาดหวัง (Expectation) เป็นความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์

2. เป้าหมาย (Target) คือ สิ่งที่ได้รับการสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ ลักษณะของเป้าหมายประกอบด้วย ความใหม่ (Novelty) การเคลื่อนไหว (Motion) น้ำเสียง (Sounds) ขนาด (Size) ภูมิหลัง (Background) ความใกล้เคียง (Proximity) ซึ่งสามารถสร้างภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่มองเห็น หรือเหตุการณ์รอบ ๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วยเวลา (Time) สภาพงาน (Work Setting) และสภาพสังคม (Social Setting)

รัจวี นพเกตู (2539 : 1) กล่าวว่า การรับรู้เป็นขบวนการขั้นต่อไป คือ ตีความสิ่งที่ได้รับจากการรู้สึกออกมาให้มีความหมาย โดยแสดงได้ด้วยแผนภูมิดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.8 แสดงขบวนการรับรู้ ของรัจวี นพเกตู (2539 : 2)

สรุปได้ว่า กระบวนการรับรู้ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา เป็นการจัดข้อมูลทางความคิด ให้การสร้างความคิดการแก้ปัญหา โดยผู้รับรู้จะมองดูเป้าหมายและพยายามแปลความหมายที่ได้รับ โดยขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์ เหตุจูงใจ สถานการณ์

2.3 การแปรสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

สาระสำคัญของนโยบายการแปรสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตามแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม ฉบับพฤศจิกายน 2540 จะดำเนินการดังนี้ (กระทรวงคมนาคม. 2540 : 13)

1. ตราพระราชบัญญัติยกเลิกพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2497

2. ให้กระทรวงคมนาคมและกระทรวงการคลัง ร่วมกันลงทุนจัดตั้งและบริหารงานบริษัทรวมทุน (Holding Company) ซึ่งรัฐถือหุ้นทั้งหมดโดยมีบริษัท ทศท. จำกัด ซึ่งแปรสภาพมาจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นบริษัทดำเนินธุรกิจ (Operation Company) โดยยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจซึ่งรัฐถือหุ้นทั้งหมด และประกอบกิจการได้ตามที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยดำเนินอยู่ตามอำนาจของกฎหมายเดิม

2.1 ให้บริษัท ทศท. จำกัด หาพันธมิตรร่วมทุน (Strategic Partner) เข้ามาถือหุ้นในแต่ละบริษัทไม่เกินร้อยละ 25 ให้แต่ละบริษัทเชิญชวนผู้ลงทุนเฉพาะราย (Private Placement) เข้ามาถือหุ้นรวมไม่เกินร้อยละ 22 โดยรายหนึ่งรายใดถือหุ้นได้ไม่เกินร้อยละ 5 และให้แต่ละบริษัทจัดสรรหุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเดิมขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ทั้งนี้ ให้รัฐมีสัดส่วนการถือหุ้นในแต่ละบริษัทต่ำกว่าร้อยละ 50 เพื่อให้บริษัทมีสถานะเป็นบริษัทเอกชน จำกัด โดยเร็วในระยะเวลาที่เหมาะสมให้บริษัทรวมทุน (Holding Company) กระจายหุ้นของบริษัท ทศท. จำกัด เพื่อแปรสภาพให้เป็นบริษัทมหาชน จำกัด โดยรัฐและผู้ปฏิบัติงานยังคงมีสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ทศท. จำกัด ไม่ต่ำกว่าหนึ่งในสามของหุ้นทั้งหมดในแต่ละบริษัท

3. การแปรสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทเอกชน จำกัด และบริษัทมหาชน จำกัด ควรดำเนินการดังมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

3.1 การเตรียมการแปรสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย นับตั้งแต่วันที่แผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยดำเนินการดังนี้

3.1.1 ให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยดำเนินการกิจกรรมเกี่ยวกับการเตรียมการแปรสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ดังที่ได้ดำเนินการตามแผนงานอยู่แล้ว เช่น คำนวณมูลค่าสินทรัพย์ เพื่อเตรียมการแปรสภาพเป็นบริษัทจำกัด จัดหาพันธมิตรร่วมทุน

(Strategic Partner) การสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติการและการปรับทัศนคติผู้ปฏิบัติงาน ฯลฯ เป็นต้น

3.1.2 เร่งรัดการยกร่างกฎหมายยุบเลิกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและนำเสนอเข้าสู่การพิจารณาของฝ่ายนิติบัญญัติคณะกรรมการโทรคมนาคมแห่งชาติ

3.1.3 เตรียมงานการจดทะเบียนองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นบริษัท จำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

3.1.4 ให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยบริหารงานในรูปแบบของบริษัท เอกชนโดยทั่วไปมีระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติต่างๆ เป็นของตนเอง โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการพัสดุ งบประมาณ การเงิน การบัญชีและการบริหารบุคคล โดยไม่นำหลักเกณฑ์ คำสั่ง กฎระเบียบข้อบังคับตลอดจนมติคณะรัฐมนตรีที่ใช้กับหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจทั่วไปมาใช้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามคำสั่ง ระเบียบข้อบังคับและมติคณะรัฐมนตรีบางฉบับที่จะกำหนดไว้

3.1.5 ดำเนินงานอื่นใดที่กำหนดไว้ในแผนการแปรสภาพของแต่ละส่วนงาน ให้บรรลุผลทันเวลาการเปิดแข่งขันเสรี

3.2 การเริ่มแปรสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

นับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติคณะกรรมการโทรคมนาคมแห่งชาติ พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พ.ศ.2477 (ยกเลิกการผูกขาด) และพระราชบัญญัติยกเลิกพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 พร้อมด้วยฉบับแก้ไขเพิ่มเติม มีผลบังคับใช้ให้ดำเนินการดังนี้

3.2.1 ให้กระทรวงคมนาคมและกระทรวงการคลังร่วมกันจัดตั้งบริษัทร่วมทุน (Holding Company) ให้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและการสื่อสารแห่งประเทศไทย ก่อนแปรสภาพเป็นบริษัทจำกัด เพื่อกำหนดนโยบายร่วมในการดำเนินการแปรสภาพและบริหารงานร่วมกัน โดยรัฐถือหุ้นทั้งหมด

3.2.2 แปรสภาพ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นบริษัท ทศท. จำกัด ทั้งนี้ให้บริษัทร่วมทุนเป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทดังกล่าว ซึ่งยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจซึ่งรัฐถือหุ้นทั้งหมด

3.2.3 ให้บริษัท ทศท. จำกัด ประกอบธุรกิจในการให้บริการได้ตามที่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยดำเนินการอยู่ตามอำนาจของกฎหมายเดิม

3.2.4 ให้บริษัท ทศท. จำกัด จัดหาพันธมิตรร่วมทุน (Strategic Partner) เข้ามาถือหุ้นในแต่ละบริษัทไม่เกินร้อยละ 25 โดยการเชิญชวนให้ผู้สนใจยื่นข้อเสนอแนะตามกรอบของ TOR เพื่อการแข่งขันคัดเลือกระดับนานาชาติด้วยกติกาที่โปร่งใสและยุติธรรม ให้บริษัทเชิญชวนผู้ลงทุนเฉพาะราย (Private Placement) เข้ามาถือหุ้นรวมไม่เกินร้อยละ 22 โดยรายใดรายหนึ่ง

ถือหุ้นได้ไม่เกินร้อยละ 5 และให้บริษัทจัดสรรหุ้นให้แก่ผู้ประกอบการเดิมขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ทั้งนี้ ให้รัฐมีสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทต่ำกว่าร้อยละ 50 เพื่อให้บริษัทมีสถานะเป็นบริษัทเอกชนจำกัดโดยเร็ว

3.2.5 ให้ถือหุ้นในทั้ง 3 บริษัท ดังนี้

1) บริษัทร่วมทุนถือหุ้นของบริษัท ทศท. จำกัด บริษัท กสท.

โทรคมนาคม จำกัด และบริษัท กสท. ไปรษณีย์ จำกัด

2) บริษัทพันธมิตรร่วมทุนถือในบริษัท ทศท. จำกัด และบริษัท กสท.

โทรคมนาคม จำกัด

3) ผู้ลงทุนเฉพาะรายถือหุ้นในบริษัท ทศท. จำกัด และบริษัท กสท.

โทรคมนาคม จำกัด

4) ผู้ปฏิบัติงานเดิมของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยถือหุ้น

ในบริษัท ทศท. จำกัด

5) ผู้ปฏิบัติงานใหม่ของทั้งสามบริษัทดังกล่าว มีสิทธิถือหุ้นได้ตาม

ข้อกำหนดของบริษัท

3.2.6 ในระยะเวลาที่เหมาะสมให้บริษัทร่วมทุน ดำเนินการกระจายหุ้นของบริษัท ทศท. จำกัด ให้แก่ผู้ถือหุ้นกลุ่มต่างๆ มีสัดส่วนการถือหุ้น ดังนี้

1) บริษัทร่วมทุน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30

2) ผู้ปฏิบัติงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4

3) พันธมิตรร่วมทุน ไม่เกินร้อยละ 25

4) สาธารณชนและผู้ลงทุนเฉพาะราย ส่วนที่เหลือ

โดยบริษัท ทศท. จำกัด จะกลายเป็น บริษัทมหาชน จำกัด ต่อไป

3.2.7 ให้บริษัท ทศท. จำกัด พิจารณาจัดตั้งบริษัทในเครือเพื่อดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม หรือธุรกิจอื่นใดได้ตามวัตถุประสงค์ของบริษัท

3.2.8 ให้โอนผู้ปฏิบัติงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไปสังกัดในบริษัทที่จัดตั้งใหม่ โดยให้ได้รับสิทธิประโยชน์ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่น้อยกว่าที่ได้รับอยู่เดิม ทั้งนี้ ให้นำรายงานต่อเนืองตามที่กำหนดไว้ในร่างพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย นอกจากนั้น ให้ผู้ปฏิบัติงานที่โอนไปดังกล่าวได้รับเงินจำนวนหนึ่งและหุ้นที่ได้รับการจัดสรรอีกจำนวนหนึ่ง รวมถึงการปรับปรุงเงินเดือนให้เดือนให้ใกล้เคียงกับบริษัทเอกชนทั่วไป หลังจากการแปรสภาพแล้ว ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังเห็นชอบ ให้มีการพัฒนาบุคลากรขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เดิมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีขีดความสามารถเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีต่อไป ทั้งนี้ทั้งในระยะก่อนและหลังแปรสภาพจะไม่ให้บุคคลใดที่โอนมาจาก

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องออกจากงาน ยกเว้นมีความผิดตามระเบียบข้อบังคับของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือบริษัทใหม่

ประวัติความเป็นมาของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

กำเนิดโทรศัพท์ครั้งแรกในเมืองไทย โทรศัพท์นำเข้ามาใช้ในเมืองไทย เมื่อปี พ.ศ. 2424 หลังจากที่โทรศัพท์ได้ผลิตขึ้นมาเป็นเวลา 5 ปี โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศา ภิมุข เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ เจ้ากรมกลาโหมในสมัยนั้น ได้ทรงดำริ ให้นำวิทยาการด้านการสื่อสารด้วยโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก โดยทดลองนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และที่ปากน้ำ จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์ในเบื้องต้นเพื่อใช้แจ้งข่าวเรือเข้า-ออก ที่ปากน้ำ สมุทรปราการ ให้ทางกรุงเทพฯ ทราบ

ประวัติการจัดตั้งองค์การโทรศัพท์ฯ และการดำเนินงานตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2424 โทรศัพท์ได้ถูกนำมาใช้ในประเทศไทยครั้งแรก ซึ่งตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยกรมกลาโหมนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้ง เพื่อใช้แจ้งข่าวเรือเข้า – ออก ระหว่างปากน้ำสมุทรปราการกับกรุงเทพฯ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2450 ได้ก่อตั้งชุมสายโทรศัพท์แห่งแรก และได้ติดตั้งระบบโทรศัพท์ไฟกลางใช้พนักงานต่อ (Central Battery : CB) ชุมสายโทรศัพท์ระบบแรกที่ถูกผลิตขึ้นมาเป็นชุมสายกึ่งอัตโนมัติการติดต่อต้องผ่านพนักงานผู้ซึ่งทำหน้าที่ต่อสายระหว่างผู้เข้าทั้ง 2 ทาง โดยติดตั้งที่โทรศัพท์กลางวัดเสียบ (www.tot.or.th : 25 สิงหาคม 2546)

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จัดทะเบียนเป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2545 ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 โดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 6,000 ล้านบาท ประกอบด้วยหุ้น จำนวน 600 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้ 10 บาทต่อหุ้น กิจการนี้ ความรับผิดชอบ สิทธิประโยชน์ และทุนทั้งหมด รวมทั้งอำนาจสิทธิพิเศษ ตามกฎหมายจัดตั้งเดิม และพนักงานทั้งหมดขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะโอนไปยังบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อการดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ (สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย. 2545 : 24)

การปรับเปลี่ยนองค์กรมาเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กระบวนการของการแปรสภาพขององค์การโทรศัพท์ ฯ ได้เริ่มต้นเมื่อเดือน กรกฎาคม พ.ศ.2535 โดยคณะกรรมการองค์การโทรศัพท์ ฯ ได้นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฯ ฉบับที่ 7 มากำหนดเป็นนโยบายการแปรสภาพขององค์กรและประกาศเชิญชวนกลุ่มบริษัทที่ปรึกษามาศึกษา วิเคราะห์และเสนอแนะการแปรสภาพขององค์กรเพื่อดำเนินการต่อไป ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2537 องค์การโทรศัพท์ ฯ ได้ลงนามสัญญาว่าจ้างกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาอันประกอบ

ด้วยบริษัทไทยและต่างประเทศที่มีชื่อเสียงและประสบการณ์เพื่อร่วมกันดำเนินการศึกษาและเสนอแนวทางการดำเนินงานให้เกิดผล องค์การโทรศัพท์ ฯ ได้นำรายงานที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแผนแปรสภาพจากกลุ่มบริษัทที่ปรึกษา มาพิจารณาและดำเนินการให้เกิดผลในเชิงปฏิบัติ เช่น การศึกษาโครงสร้างองค์กรใหม่ การยกร่างกฎหมายยกเลิก พ.ร.บ. องค์การโทรศัพท์ ฯ การวิเคราะห์ต้นทุนและการเงิน การศึกษาโครงสร้างอัตราค่าบริการ การกระจายหุ้นในลักษณะต่างๆ และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้พนักงาน เป็นต้น ในปลายปี พ.ศ. 2539 องค์การโทรศัพท์ ฯ ได้ทำข้อเสนอการแปรสภาพรายงานไปยังกระทรวงคมนาคม กระทรวงคมนาคมได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม ซึ่งได้รวมเอาแผนการแปรสภาพของทั้งองค์การโทรศัพท์ ฯ และการสื่อสารแห่งประเทศไทยเข้าด้วยกัน คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ.2540 สาระสำคัญของแผนแม่บทได้กำหนดไว้ว่า เมื่อองค์การโทรศัพท์ ฯ และการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้แปรสภาพเป็นบริษัทรัฐวิสาหกิจแล้ว รัฐบาลจะอนุญาตให้บริษัททั้งสองทยอยขายหุ้นเพื่อลดสัดส่วนทุนของรัฐตามแผนที่จะกำหนดต่อไป โดยคาดว่าจะขายให้พันธมิตรร่วมทุนไม่เกิน 25 % ขายให้ผู้ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 5% และขายให้ผู้ลงทุนเฉพาะรายกับประชาชนทั่วไปตามสัดส่วนที่เหมาะสม ในระยะยาวเมื่อบริษัททั้งสองกลายเป็นบริษัทมหาชน การถือหุ้นของรัฐบาลจะคงหุ้นส่วนน้อยไว้ประมาณ 30% เป็นเวลานานเพื่อให้รัฐยังคงความเป็นเจ้าของร่วมในบริษัทโทรคมนาคมเหล่านี้ไว้ เพื่อรักษาประโยชน์ที่สำคัญบางประการของรัฐ

ปัญหาสำคัญของการแปรสภาพขององค์การโทรศัพท์ ฯ คือการแก้ พระราชบัญญัติ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคมได้ขอความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาช่วยยกร่างพระราชบัญญัติ เพื่อยกเลิกพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แต่เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาในขณะนั้นกำลังยกร่างกฎหมายรองรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จึงทำให้ร่างพระราชบัญญัติ ยกเลิก ฯ ต้องหยุดชะงักไป ขณะเดียวกันกระทรวงคมนาคมได้เร่งรัดเสนอพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจซึ่งตกค้างมารวม 10 ปี ให้ผ่านรัฐสภาและมีผลบังคับใช้ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 ดังนั้น กระทรวงคมนาคมจึงเปลี่ยนแผนการยกร่างพระราชบัญญัติ ยกเลิก ฯ และหันไปนำพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ มาใช้ดำเนินการแปรสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทยแทน

รัฐบาลได้เริ่มงานตามขั้นตอนที่กำหนดในพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ โดยคณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจได้ประชุมให้ความเห็นชอบในหลักการให้องค์การโทรศัพท์ ฯ และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ซึ่งแบ่งออกเป็น กสท. (โทรคมนาคม) และ กสท. (ไปรษณีย์) เปลี่ยนแปลงเป็นบริษัทจำกัด 3 แห่ง ตลอดจนแนวทางการนำบริษัทจำกัด 3

แห่งเข้าตลาดหลักทรัพย์และจำหน่ายหุ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของรัฐและประชาชน ในที่สุดองค์การโทรศัพท์ ฯ ก็ได้ดำเนินการแปรสภาพตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ เสร็จสิ้นตามขั้นตอน และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัดเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2546 โดยใช้ชื่อว่า “บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” ซึ่งมีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “TOT Corporation Public Company Limited” และเขียนแบบย่อเป็น “บมจ. ทศท” (พงศศิริติ พงศ์ศิลาภรณ์ และสุเทพ ธีบุญสุทธิ. 2546 : 12 – 16)

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดโครงสร้างองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจแบบเอกชน โดยแยกธุรกิจต่างๆ ออกจากโครงสร้างเดิมให้มีลักษณะเป็นกลุ่มธุรกิจ หรือ Business Group (BG) เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และเน้นโครงสร้างในระดับแบนนอน (Flat Organization) ในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เพื่อลดขั้นตอนในการบริหาร ให้มีความกระชับและรวดเร็วมากขึ้น โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยม คำขวัญ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงนโยบายการดำเนินงานของ ทศท. และ แนวทางที่พนักงานต้องยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

วิสัยทัศน์ 2546 (Vision)

“เราจะเป็นบริษัทสื่อสารชั้นนำในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นผู้นำในตลาดประเทศไทย โดยยังคงเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ”

“We will be a leading Communication Company in South East Asia and the Thai market, while fulfilling a public service provider role”

ภารกิจ (Mission)

1. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเราเป็นอันดับแรก
2. ให้บริการสาธารณะที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของตลาด
3. ให้สิ่งที่เหมาะสมกับสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อม
4. ให้ผลตอบแทนอย่างเหมาะสมแก่พนักงาน และผู้ถือหุ้น
5. หาพันธมิตรเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจระหว่างประเทศ

ค่านิยม (Values)

“ลูกค้าสำคัญที่สุด คุณภาพระดับสากล สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว ริเริ่มและพัฒนาตนเอง ทำงานเพื่อองค์กร รับผิดชอบตนเอง เพื่อนร่วมงานและองค์กร ซื่อสัตย์ และโปร่งใส”

คำขวัญ (Motto)

B - Best Business	ดีที่สุดในด้านธุรกิจ
E - Best Employee	ดีที่สุดในด้านพนักงาน
S - Best Solution	ดีที่สุดในการจัดหาบริการให้ลูกค้าพอใจ
T - Best Technology	ดีที่สุดในด้านเทคโนโลยี

(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. มปป. : 28 – 31)

กลุ่มธุรกิจของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย

1. กลุ่มธุรกิจโทรศัพท์พื้นฐาน Fixed Line
2. กลุ่มธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ Mobile
3. กลุ่มธุรกิจบริการข้อมูล Data Service

แนวทางปฏิบัติของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย

1. การยึดหลักความรับผิดชอบ (Accountable)
2. จิตสำนึกในหน้าที่ (Responsibility)
3. ความโปร่งใส (Transparent Disclosure)
4. การปฏิบัติต่อฝ่ายอย่างเท่าเทียม (Equitable Treatment)
5. การสร้างคุณค่าให้องค์กรระยะยาว (Long – term Value Creation to

Stakeholders)

6. หลักการบริหารที่ดีเยี่ยม (Promotion of Best Practices)

นโยบายขับเคลื่อน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่แสดงถึงการก้าวสู่การเป็น 1 ใน 3 ของผู้นำด้านการบริการสื่อสารโทรคมนาคมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยยึดหลัก “การบริหารจัดการที่ดี (Good Corporation Governance)”

แนวทางการบริหารของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ

1. เร่งสร้าง Super Team เพื่อเปิดโอกาสให้กับพนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีโอกาสแสดงศักยภาพในการทำงาน

2. เร่งปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานภายในให้เกิดความคล่องตัวสูงสุด โดยการกระจายอำนาจ (Decentralize Operation)

แนวทางหลักของการดำเนินการเพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย

1. ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงปัจจุบันโดยคำนึงถึงความสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นสำคัญ ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพของการทำงานอย่างเต็มที่

2. ทำให้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ทันสมัย (Modern Organization) มีการบริหารจัดการแบบองค์กรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Company) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักในการดำเนินงาน

3. พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินการสมัยใหม่ ซึ่งเป็นประเด็นการบริหารทรัพยากรบุคคล

4. ปรับรูปแบบการให้บริการ และการนำเสนอบริการโดยยึดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ขณะเดียวกันก็เร่งพัฒนาบุคลากรทางวิศวกรรมได้เรียนรู้ที่จะเป็น Solution Provider คือสามารถที่จะพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. สร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์กรทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรด้วย คือไม่มุ่งเพียงขยายองค์กรให้มีความเติบโตเท่านั้น แต่ขยายอาณาจักรธุรกิจของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้ครอบคลุมบริการต่างๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยาณี คำแดง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะและวินัยในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า 1) ปัจจัยด้านลักษณะทางชีวสังคม พบว่า พนักงานกลุ่มงานด้านช่าง/วิศวกรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุระหว่าง 20-30 ปี และ 31-40 ปี โดยมากจะมีสายอาชีพวิศวกรเป็นจำนวนถึง 95 คน และอายุงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 0-5 ปี และมีระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี 2) ในด้านการมีพฤติกรรม หรือจิตลักษณะ ตลอดจนมีการแสดงออกถึงความพร้อมในการรับรู้ การปฏิบัติและทัศนคติต่อทักษะหรือวินัยขององค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น พบว่า พนักงานมีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความใฝ่ใจพัฒนาตน แต่มีทัศนคติต่องาน/องค์การอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นอันดับสุดท้ายในกลุ่มปัจจัยทั้ง 7 ด้าน 3) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะกับปัจจัยด้านทักษะหรือวินัยขององค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์นั้นเป็นในเชิงบวกอย่างสมบูรณ์ กล่าวคือ ทั้งปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และทัศนคติต่องาน/องค์การ ต่างก็มีความสัมพันธ์กับทักษะ หรือวินัยทั้ง 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้นั่นเอง 4) จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางชีวสังคมกับจิตลักษณะและทักษะ หรือวินัยขององค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ไม่มี

ความแตกต่างระหว่างสายงานอาชีพทั้ง 5 สายอาชีพ และไม่มี ความแตกต่างระหว่างระดับ การศึกษาทั้ง 3 ระดับ กับปัจจัยจิตลักษณะและทักษะหรือวินัยขององค์การแห่งการ เรียน

ในขณะที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุงานกับทัศนคติต่องาน/องค์การ โดย มี ความแตกต่างระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 0-5 ปี กับ 16-20 ปี นอกจากนั้นกลุ่มที่มี อายุงาน 21 ปีขึ้นไป ยังแตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุงานในช่วง 11-15 ปี และ 16-20 ปี อีกด้วยและ ยังพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุงานกับการใฝ่ใจพัฒนาตน โดยมีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 0-5 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป ขณะเดียวกันยังพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุงานกับการมีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความ เป็นจริง โดยมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 0-5 ปี และ 11-15 ปี กับ พนักงานที่มีอายุงาน 21 ปี ขึ้นไป

คำแช แก้วพินนา (2536 : ค) ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพัฒนากรในเขต 3 กลุ่มตัวอย่างคือ พัฒนากรในจังหวัดนครราชสีมา ร้อยเอ็ด สุรินทร์ และ มุกดาหาร จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า พัฒนากรชายกับหญิง มีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อม ในการทำงานไม่แตกต่างกัน พัฒนากรที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่า กลุ่มที่มี อายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนพัฒนากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า พัฒนากรที่มีการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่าพัฒนากรที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป

ปรารธนา บุญเรืองเลิศศักดิ์ (2545 : ก) ได้ศึกษา การพัฒนาข้าราชการด้วยแนวคิด องค์การแห่งการเรียนรู้ : ศึกษากรณี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า สำนักงาน ข้าราชการพลเรือน มีแนวทางในการพัฒนาข้าราชการที่ค่อนข้างสอดคล้องกับแนวคิด/ทฤษฎี องค์การแห่งการเรียนรู้ โดยในส่วนของวัตถุประสงค์/เป้าหมายและโครงสร้างของสำนักงาน ข้าราชการพลเรือนที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ตามกระบวนการปฏิรูประบบราชการเป็นองค์ประกอบ สำคัญในการจุดประกายการนำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเป็นองค์การที่ใช้เป็นองค์ความรู้ พื้นฐานสำคัญในการดำเนินงานสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ใหม่ที่เกิดจาก การปฏิรูประบบราชการประสบผลสำเร็จ ภาวะผู้นำและเครื่องช่วยสนับสนุนการทำงานเป็น องค์ประกอบสำคัญในการสนับสนุนและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น โดยทางสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบเหล่านี้อย่างยิ่งเต็มที่ ซึ่งผลการนำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ในการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาการเรียนรู้

ข้าราชการส่งผลให้ระบบความสัมพันธ์ภายในดีขึ้น โดยการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทำให้เกิดการประสานงานกัน ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันและระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับฝ่ายบริหาร จุดอ่อนที่ต้องมีการปรับปรุงอยู่ที่องค์ประกอบด้านระบบรางวัล ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเองของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่าระบบรางวัลยังไม่มีชัดเจนเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร นอกจากนี้การวัดและประเมินผลการเรียนรู้จากการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาข้าราชการด้วยแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ยังไม่เป็นระบบซึ่งสาเหตุเกิดจากการขาดงบประมาณที่ระบุแผนงานเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการด้วยแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ชัดเจน ส่งผลให้การดำเนินงานไม่จริงจังและต่อเนื่อง ต้องมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานในระบบงบประมาณควบคู่ไปกับการปรับปรุงระบบรางวัลและการวัดประเมินผลระดับการเรียนรู้ ซึ่งมีส่วนช่วยกระตุ้นและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพยั่งยืนและสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง

พิณสวัน ปัญญา มาก (2543 : 1) ได้ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในหน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยกับองค์ประกอบ 5 ประการของการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ พลวัตของการเรียนรู้ (Learning Dynamics) การปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization Transformation) การเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ (People Empowerment) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Technology Application) ผลการศึกษาปรากฏว่า ทั้งหน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันและมีผลทำให้การรับรู้ในบางองค์ประกอบในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ค่าเฉลี่ยโดยรวมของการรับรู้ของหน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 จัดอยู่ในระดับน้อยและการทดสอบความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ที่ระดับปานกลางถึงสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหมายความว่าแต่ละองค์ประกอบทั้ง 5 ประการนั้น มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างมาก

พีรวัส จารุดุล (2541 : 63 – 65) วิจัยเรื่อง การนำแนวคิดองค์กรเรียนรู้มาใช้ในธนาคารออมสิน เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพในการพัฒนาองค์กรของธนาคารออมสินไปสู่องค์กรเรียนรู้ โดยใช้แนวคิดของ Pedler, Burgoyne & Boydeell มีองค์ประกอบ 5 ด้าน 11 ประการ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติจริงที่ธนาคารได้ดำเนินการแล้ว ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารออมสินมีศักยภาพและลักษณะในการสร้าง และพัฒนาไปสู่องค์กรเรียนรู้เป็นอย่างมาก โดยมีการนำเอาเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมขององค์กร สมาชิกในองค์กรจึงมีการปรับตัวและยอมรับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง และได้รับการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามเทคนิคต่างๆ ที่ธนาคาร

ได้นำมาใช้ ซึ่งเทคนิคเหล่านั้นมีส่วนในการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร แต่พนักงานส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ยังไม่เข้าใจถึงแนวคิดองค์กรเรียนรู้ดีพอ ทำให้นโยบายการนำองค์กรเรียนรู้ของธนาคารไม่สามารถแปลงไปสู่การปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างแท้จริง ตามที่ธนาคารมุ่งหวังไว้

วีระพล อมรปิยะฤกษ์ (2546 : 88-90) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์กรเรียนรู้ของครูในสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 1 พบว่า ครูในสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 1 มีการรับรู้ความเป็นองค์กรเรียนรู้ ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ครูมีการรับรู้เกี่ยวกับ การคาดหวังในสิ่งที่ดีในด้านการงาน ครอบคลุมและตนเองมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้มีความรอบรู้ในงานที่ต้องรับผิดชอบและงานด้านอื่นๆ ด้านการมีแบบแผนความคิด ครูมีการรับรู้เกี่ยวกับ มีการยอมรับในการเรียนรู้ที่ได้จากประสบการณ์ทำงานโดยตรง มีการจำแนกแยกแยะหรือตีความโดยมุ่งหวังที่จะปรับปรุงความถูกต้องชัดเจน ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ครูมีการรับรู้เกี่ยวกับ มีความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกันกับองค์กร อุทิศเวลาให้องค์กรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานตามคำสั่ง ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ครูมีการรับรู้เกี่ยวกับ การเรียนรู้ในการสร้างจิตสำนึกด้านการรักษามาตรฐานและคุณภาพ มีการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาทั้งในอดีตและปัจจุบันมาปรึกษาหารือกัน ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ครูมีการรับรู้เกี่ยวกับ การมีความคิดความเข้าใจในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน การมีความชัดเจนแน่วแน่ในเป้าหมาย มีแนวทางที่หลากหลาย การเปรียบเทียบการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ครูที่สอนประเภทวิชาต่างกันมีการรับรู้ความเป็นองค์กรเรียนรู้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สันติมา ศรีสังค์สุวรรณ (2540 : ค) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จากการศึกษาพบว่าการเรียนรู้นั้นเกิดขึ้นพร้อมกับชีวิตมนุษย์ โดยมนุษย์จะเริ่มเรียนรู้จากธรรมชาติ จากการสั่งสมประสบการณ์จนเกิดเป็นภูมิปัญญาที่สั่งสมอยู่ในตัวบุคคล นอกจากนั้นยังมีปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตัวเอง กล่าวคือ ในระดับบุคคลจะต้องอาศัยความพร้อมทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ความต้องการของแต่ละบุคคล การให้สิ่งเสริมแรงเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดความต้องการที่จะเรียนรู้ ในระดับองค์กรจะต้องสนับสนุนส่งเสริมบรรยากาศเพื่อการเรียนรู้ เพื่อบุคลากรในองค์กรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน เรียนรู้จากการแก้ไขปัญหา การทำงานร่วมกัน ในการศึกษาการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรโดยกำหนดแนวทางการพัฒนาไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมทั้งกระจายการพัฒนาไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้ทำการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นพบว่า มีปัจจัยสนับสนุน

หลายประการ เช่น ในระดับบุคคลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ บุคลากรสามารถแสวงหาแหล่งความรู้ต่างๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ บุคลากรสามารถแสวงหาแหล่งความรู้ต่างๆ ทั้งแหล่งบุคคล และแหล่งวัสดุ มีเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ส่วนในระดับองค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางวิชาการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และบุคลากรในองค์กรสามารถเรียนรู้จากการทำงานร่วมกันและจากการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามยังมีข้อจำกัดบางอย่างที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ เช่น ลักษณะของความเป็นปัจเจกบุคคล ลักษณะการบริหารงานในราชการหลักและวิถีคิดการพัฒนาแบบแยกส่วน นอกจากนี้ จากการศึกษาค้นคว้ายังพบว่าข้อจำกัดการพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองของคนไทยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการปลูกฝังการพัฒนาในแต่ละช่วงของชีวิต เช่น จากการอบรมเลี้ยงดู และจากระบบการจัดการศึกษาของไทย

สุชีลินทร์ เอื้อสกุลรุ่งเรือง (2544 : 104 – 106) ศึกษาเรื่อง การวางแผนและขั้นตอนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่องค์กรเรียนรู้ (Learning Organization : LO) ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท วิจัยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า บริษัท วิจัยการบินแห่งประเทศไทยมีจุดแข็งด้านการผลักดันสู่การปฏิบัติ มีจุดอ่อนด้านการคิดอย่างเป็นระบบ และมีระดับความเป็นองค์กรเรียนรู้ระดับปานกลาง พนักงานเพศชายมีความคิดเห็นว่าบริษัทมีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในทุกด้านสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นว่า บริษัทมีความเป็นองค์กรเรียนรู้ในทุกด้านสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นว่า บริษัทมีความเป็นองค์กรเรียนรู้ทุกด้านน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและน้อยกว่าปริญญาตรี และในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นว่า บริษัทมีความเป็นองค์กรเรียนรู้สูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอื่น พนักงานระดับผู้ช่วยผู้บริหารขึ้นไปมีความคิดเห็นว่าบริษัทมีความเป็นองค์กรเรียนรู้ทุกด้านสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นว่าบริษัทมีความเป็นองค์กรเรียนรู้ทุกด้านสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ (2541 : ก) ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาองค์การตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ธนาคารมีศักยภาพและลักษณะในการที่จะสร้างและพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นอย่างมาก แต่มีจุดอ่อนคือ ผู้บริหารระดับล่าง และผู้ปฏิบัติยังไม่สามารถมองเห็นภาพรวม และนำไปปฏิบัติให้เกิดผลตามแนวคิดของ McKinsey's 7s Framework ให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูง ถึงแม้จะมีช่องว่างระหว่างแนวคิดของผู้บริหารระดับสูงกับการปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรอยู่บ้างก็ตาม การพัฒนาองค์การสามารถดำเนินไปได้ดีพอสมควร เนื่องจากธนาคารได้มีการพัฒนาทรัพยากร

บุคคลมาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดการเรียนรู้ในเทคนิคใหม่ๆ ตลอดเวลา สมาชิกในองค์กรจึงมีการปรับตัวและยอมรับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี สรุปลงจากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การที่จะพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรใดๆ จะต้องศึกษาถึงสภาพการรับรู้ของบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น การเป็นบุคคลที่รอบรู้ รูปแบบของความคิดของแต่ละคนมีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน รู้ถึงวิธีการเรียนรู้ร่วมกันแบบเป็นทีม บุคลากรเหล่านั้นต้องมีความคิดอย่างเป็นระบบ และเมื่อทราบถึงข้อมูลดังกล่าว ผู้ที่มีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรก็จะต้องทราบถึงองค์ประกอบพื้นฐานของบุคคลด้วยเช่น ผู้บริหารควรจะมีการเรียนรู้ในลักษณะไหนและเรื่องใด ผู้ที่อยู่ในระดับปฏิบัติควรจะสร้างองค์ความรู้ประเภทไหน เป็นต้น และมีสิ่งใดบ้างที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้องค์กรดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการมีแบบแผนความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ประกอบด้วย

3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ปีงบประมาณ 2547 จำนวน 2,280 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ปีงบประมาณ 2547 จำนวน 340 คน โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดขนาดตามกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Yamane' ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งตามศูนย์บริการโทรศัพท์ ที่ขึ้นอยู่กับศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ประกอบด้วย ศูนย์บริการโทรศัพท์เฟลินจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศูนย์บริการโทรศัพท์ และประสบการณ์การทำงาน

ศูนย์บริการโทรศัพท์	ประชากร				กลุ่มตัวอย่าง			
	ประสบการณ์การทำงาน				ประสบการณ์การทำงาน			
	ต่ำกว่า 9 ปี	9-20 ปี	มากกว่า 20 ปี	รวม	ต่ำ กว่า 9 ปี	9-20 ปี	มากกว่า 20 ปี	รวม
1. ศูนย์บริการโทรศัพท์เฟลินจิตร	98	252	70	420	15	38	10	63
2. ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ	196	504	140	840	29	75	21	125
3. ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่	112	288	80	480	17	43	12	72
4. ศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี	126	324	90	540	19	48	13	80
รวม	532	1368	380	2280	80	204	56	340

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง มีดังต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ที่สอบถามเกี่ยวกับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและสถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ทั้ง 5 ด้าน ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

- 5 หมายถึง มีการรับรู้มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการรับรู้มาก
- 3 หมายถึง มีการรับรู้ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการรับรู้น้อย
- 1 หมายถึง มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2533 : 110) ดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีการรับรู้ระดับน้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีการรับรู้ระดับน้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีการรับรู้ระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีการรับรู้ระดับมาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้ระดับมากที่สุด

3.2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเรียนรู้จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
2. สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อนำไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา วิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้เทคนิค IOC (Item-Objective Congruence Index) จากนั้นเลือกข้อคำถามที่มีค่า $IOC \geq 0.5$ ส่วนข้อที่มีค่า $IOC < 0.5$ ให้นำมาปรับปรุง ผลการหาค่า IOC ของการวิจัยครั้งนี้มีค่าระหว่าง 0.6 – 1.00

สูตรสำหรับหาค่า IOC (สุวิมล ติรกานันท์. 2543 : 129)

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	มีค่าเท่ากับ	.83
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	มีค่าเท่ากับ	.92
ในภาพรวมทั้งฉบับ	มีค่าเท่ากับ	.94

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. บันทึกลงเสนอขออนุญาตต่อหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการฝ่ายบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์โทรศัพท์นครหลวง

2. นำบันทึกสำหรับการขออนุญาตการเก็บรวบรวมข้อมูล เสนอต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการในช่วงเดือนมีนาคม 2547 โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 340 ฉบับ เก็บรวบรวมคืนมาได้ 340 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 335 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.53

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. ตอนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้กับประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ทำการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้สถิติ F-test และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe'

3.5 สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 101)

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 102)

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

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

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103)

$$\text{สูตร } SD. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างยกกำลังสอง
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

4. ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หรือ F – test

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดย

$$MS_b = SS_b / (k - 1)$$

$$MS_w = SS_w / (n - k)$$

เมื่อ SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม

$k - 1$ แทน Degrees of Freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม df_b

$n - k$ แทน Degrees of Freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม df_w

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง

5. สถิติที่ใช้สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe'

$$S = \sqrt{(k - 1) F_{\alpha}(k - 1, n - k)} \sqrt{\frac{2MS_w}{n}}$$

เมื่อ S แทน ค่าวิกฤติ Scheffe'

F แทน อัตราส่วน F ที่ระดับนัยสำคัญ α ชั้นความเป็นอิสระ $k - 1$
และ $n - k$

MS_w แทน ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

k แทน จำนวนกลุ่มทดลอง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาจำนวน ร้อยละ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยาย ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 335 คน)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	176	52.50
- ปริญญาตรี	132	39.40
- สูงกว่าปริญญาตรี	27	8.10
ประสบการณ์ทำงาน		
- ต่ำกว่า 9 ปี	78	23.30
- 9 – 20 ปี	199	59.40
- มากกว่า 20 ปี	58	17.30

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานที่ทำงาน		
- ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	61	18.20
- ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ	124	37.00
- ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่	72	21.50
- ศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี	78	23.30

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 52.50 มีประสบการณ์ทำงาน 9 – 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 59.40 ทำงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิคิดเป็นร้อยละ 37.00

ตอนที่ 2 วิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำบรรยาย รายละเอียดดังตารางที่ 4.2 – 4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามภาพรวม และรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้	3.06	.69	ปานกลาง	3
2. ด้านการมีรูปแบบความคิด	3.32	.71	ปานกลาง	1
3. ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน	3.09	.68	ปานกลาง	2
4. ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	3.00	.86	ปานกลาง	4
5. ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	3.00	.85	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.09	.57	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีรูปแบบความคิด ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมา ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ($\bar{X} = 3.09$) ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ($\bar{X} = 3.06$) และมีอยู่ 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือด้านการศึกษาเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ($\bar{X} = 3.00$) ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.00$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการเป็น
 บุคคลที่รอบรู้จำแนกรายข้อ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านเป็นผู้ที่มีความคาดหวังเป็นของตัวเอง	3.39	.87	ปานกลาง	1
2. ท่านเป็นผู้ที่สร้างความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.17	.80	ปานกลาง	3
3. ท่านคิดว่าการเรียนรู้เป็นการขยายเพิ่มความสามารถในระดับบุคคล	3.14	.81	ปานกลาง	4
4. ท่านเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.01	.87	ปานกลาง	7
5. ท่านมีความคิดที่จะพัฒนาให้ตนเองมีความรอบรู้ในงานที่ท่านรับผิดชอบให้มีความก้าวหน้า	3.06	.95	ปานกลาง	5
6. ท่านมีความคาดหวังในสิ่งที่ติดต่อหน้าที่การงาน ครอบครัวและตนเอง	3.00	.85	ปานกลาง	8
7. ท่านมีความมุ่งมั่นเพียรพยายามพัฒนาตนเองตลอดเวลา	3.02	.81	ปานกลาง	6
8. ท่านรู้จักใช้ข้อมูล เหตุผลคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา	2.93	.84	ปานกลาง	11
9. ท่านมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ	3.18	.89	ปานกลาง	2
10. ท่านคาดหวังว่าต้องพัฒนางานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา	2.95	.96	ปานกลาง	10
11. ท่านมีความตั้งใจและพยายามเรียนรู้ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา	2.99	1.10	ปานกลาง	9
12. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	2.85	1.00	ปานกลาง	12
ภาพรวม	3.06	.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเป็นผู้ที่มีความคาดหวังเป็นของตนเอง อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมา ท่านมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของ คือ ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการ
 มีแบบแผนความคิด จำแนกรายข้อ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านมีความคิด ความเข้าใจและจิตใจดีสำนึกในการ ตัดสินใจการกระทำต่างๆ	3.04	1.00	ปานกลาง	9
2. ท่านมีกระบวนการคิดและตัดสินใจโดยพิจารณา จากข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดทางเลือกเพื่อทำการ เปรียบเทียบทุกครั้ง	3.73	.94	มาก	1
3. ในการตั้งคำถามท่านมักจะใช้พื้นฐานความเชื่อ จากประสบการณ์	3.17	.98	ปานกลาง	8
4. ท่านมีแบบแผนความคิดที่เชื่อว่าจะเอื้อต่อการ สะท้อนภาพที่ชัดเจน	3.59	.98	มาก	3
5. ท่านมักจะจำแนกตีความโดยมุ่งหวังที่จะปรับปรุง ให้เกิดความถูกต้องในการทำงานเพื่อให้องค์กร มีความก้าวหน้า	3.43	1.00	ปานกลาง	5
6. ท่านมีการจำแนกแยกแยะความคิดโดยมุ่งหวังให้ เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง	3.19	1.04	ปานกลาง	7
7. ท่านเป็นผู้ที่ใช้สถิติพิจารณาไตร่ตรองก่อนการ ตัดสินใจ	3.25	1.07	ปานกลาง	6
8. ท่านมีแบบแผนความคิดเกี่ยวกับวิธีการตอบสนอง ต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม	3.02	1.03	ปานกลาง	10
9. ท่านมีทัศนคติที่ดีในการมองโลก	2.94	1.03	ปานกลาง	11
10. ท่านใช้การวางแผนเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ เรียนรู้	3.57	1.11	มาก	4
11. ท่านมีทักษะในการคิดไตร่ตรองสร้างคำถาม	3.65	2.49	มาก	2
รวม	3.32	.71	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการมีแบบแผนความคิด ภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ระดับมาก 4 ข้อ อยู่ระดับปานกลาง 7 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีกระบวนการคิดและตัดสินใจโดยพิจารณาจากข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดทางเลือก เพื่อทำการเปรียบเทียบทุกครั้ง อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมา ท่านมีทักษะในการคิด ไตร่ตรองสร้างคำถาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของด้านนี้ คือ ท่านมีทัศนคติที่ดีในการมองโลก อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการ
 สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน จำแนกรายข้อ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านมีวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลโดยเกิดจาก กระบวนการคิดของตนเอง	2.97	1.05	ปานกลาง	11
2. ท่านมีมุมมองร่วมกับผู้ร่วมงานในการปรับปรุง การทำงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของ องค์กร	3.02	1.03	ปานกลาง	10
3. ท่านมีความหวังต่อการเปลี่ยนแปลงและความ ก้าวหน้าภายใต้จุดหมายเดียวกัน	3.24	1.00	ปานกลาง	1
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะร่วมกันแสดงความ ความคิดเห็น	3.22	.88	ปานกลาง	2
5. ท่านกับเพื่อนร่วมงานร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทางไปสู่จุดหมายเดียวกัน	3.17	.91	ปานกลาง	3
6. ท่านตระหนักและเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้น	3.10	.90	ปานกลาง	6
7. ท่านมีมุมมองร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร รับรู้วิสัยทัศน์ขององค์กร	3.12	.92	ปานกลาง	4
8. ท่านมีความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความร่วมมือกัน ของสมาชิกทั้งองค์กร	3.12	.97	ปานกลาง	4
9. ท่านมีความคาดหวังว่าการเปลี่ยนแปลงนำไปสู่ ความก้าวหน้าขององค์กร	3.08	.92	ปานกลาง	7
10. ท่านมีการเรียนรู้ร่วมกับสมาชิกในการสร้าง จิตสำนึกในการรักษามาตรฐานและคุณภาพ	3.07	.98	ปานกลาง	8
11. ท่านจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแลกเปลี่ยนและพัฒนา ความรู้กับสมาชิกในองค์กร	3.04	1.04	ปานกลาง	9
12. ท่านและสมาชิกมีการเสวนาหรือประชุมกลุ่ม ภายในองค์กร	2.96	.97	ปานกลาง	12
รวม	3.09	.68	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความหวังต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าภายใต้จุดหมายเดียวกัน อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมา ท่านและเพื่อนร่วมงานจะร่วมกันแสดงความคิดเห็น อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของด้านนี้คือ ท่านและสมาชิกมีการเสวนาหรือประชุมกลุ่มภายในองค์กร อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการ
 เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม จำแนกรายข้อ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านจะกระตุ้นให้สมาชิกมีการพัฒนาตนเอง	3.03	.99	ปานกลาง	2
2. ทุกคนในองค์กรมีความมุ่งมั่นแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร	3.15	1.50	ปานกลาง	1
3. มีการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรแลกเปลี่ยนความรู้ โดยจัดอบรมสัมมนาและใช้วิทยากรที่เป็นพนักงานขององค์กร	2.99	1.09	ปานกลาง	3
4. ท่านและสมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารซึ่งกันและกัน	2.89	1.02	ปานกลาง	5
5. ท่านและสมาชิกในองค์กรจะเปิดใจและซื่อสัตย์ต่อกันในการอภิปรายถึงสาเหตุในแต่ละงาน	2.91	.98	ปานกลาง	4
รวม	3.00	.86	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทุกคนในองค์กรมีความมุ่งมั่นแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) ท่านจะกระตุ้นให้สมาชิกมีการพัฒนาตนเอง อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของด้านนี้คือ ท่านและสมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารซึ่งกันและกัน อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการคิด
 อย่างเป็นระบบ จำแนกรายข้อ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้	ลำดับที่
1. ท่านมีวิธีการอธิบายทำความเข้าใจใน ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้หลักเหตุผลและ ทฤษฎีต่างๆอย่างเป็นระบบ	3.07	.98	ปานกลาง	1
2. ท่านจะใช้วิจารณ์กรณีวิเคราะห์เหตุการณ์ เรื่องราวต่างๆ ที่ท่านพบเห็นก่อนการตัดสินใจ	3.05	1.00	ปานกลาง	2
3. ท่านมีกระบวนการหาความสัมพันธ์ของสิ่งของ ต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยอาศัยองค์ความรู้ที่เป็น สหวิทยาการมาบูรณาการ	2.93	.99	ปานกลาง	5
4. ท่านมีความสามารถทำความเข้าใจใน ปรากฏการณ์ต่างๆ ทั้งในภาพรวมและส่วนย่อย	3.04	.94	ปานกลาง	4
5. ท่านมีกรอบการสร้างความคิด วิธีการที่ชัดเจน ในการพัฒนาองค์กร	3.05	.97	ปานกลาง	3
6. ท่านคิดหาวิธีการเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ ให้เกิด ความชัดเจน	2.87	.97	ปานกลาง	6
รวม	3.00	.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท
 คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง (\bar{X} 3.00)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีวิธีการอธิบาย
 ทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักเหตุผลและทฤษฎีต่างๆ อย่างเป็นระบบ
 อยู่ระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.07) รองลงมาท่านมีกรอบการสร้างความคิด วิธีการที่ชัดเจนในการ
 พัฒนาองค์กร อยู่ระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.05) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดหาวิธีการ
 เชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ ให้เกิดความชัดเจน อยู่ระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.87)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม
 ศูนย์บริการโทรศัพท์

\bar{X}	ศูนย์บริการโทรศัพท์ เฟลินิจิตร (n = 61)			ศูนย์บริการโทรศัพท์ บางกะปิ (n = 124)			ศูนย์บริการโทรศัพท์ หลักสี่ (n = 72)			ศูนย์บริการโทรศัพท์ ธนบุรี (n = 78)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ การ รับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ การ รับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ การ รับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ การ รับรู้
ด้านการเป็นบุคคล ที่รอบรู้	3.21	.79	ปาน กลาง	3.01	.69	ปาน กลาง	3.15	.64	ปาน กลาง	2.94	.63	ปาน กลาง
ด้านการมีรูปแบบ ความคิด	3.53	.72	มาก	3.12	.81	ปาน กลาง	3.46	.56	ปาน กลาง	3.36	.57	ปาน กลาง
ด้านการสร้างวิสัย ทัศน์ร่วมกัน	3.04	.73	ปาน กลาง	2.99	.69	ปาน กลาง	3.17	.50	ปาน กลาง	3.23	.74	ปาน กลาง
ด้านการเรียนรู้ร่วม กันเป็นทีม	2.82	.86	ปาน กลาง	2.90	1.00	ปาน กลาง	3.10	.62	ปาน กลาง	3.18	.79	ปาน กลาง
ด้านการคิดอย่าง เป็นระบบ	2.75	1.09	ปาน กลาง	2.89	.89	ปาน กลาง	3.23	.63	ปาน กลาง	3.16	.65	ปาน กลาง
ภาพรวม	3.07	.53	ปาน กลาง	2.98	.68	ปาน กลาง	3.22	.45	ปาน กลาง	3.17	.47	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์ทุกศูนย์ภาพรวม
 มีการรับรู้ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละศูนย์บริการโทรศัพท์ พบว่า

ศูนย์บริการโทรศัพท์เฟลินิจิตร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก พบว่า ด้านการมีรูปแบบ
 ความคิด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมา ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.21$) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ด้านการเรียนรู้
 ร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับ
 ปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) ตามลำดับ

ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีรูปแบบความคิด
 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) รองลงมา ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.01$) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) ด้านการเรียนรู้

ร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) ตามลำดับ

ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีรูปแบบความคิด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมา ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$)

ศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีรูปแบบความคิด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) และด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม
 ประสบการณ์ทำงาน

\bar{X}	ต่ำกว่า 9 ปี (n = 78)			9 – 20 ปี (n = 199)			มากกว่า 20 ปี (n = 58)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ การรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ การรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ การรับรู้
ด้านการเป็น บุคคลที่รอบรู้	3.16	.70	ปาน กลาง	3.04	.67	ปาน กลาง	2.97	.76	ปาน กลาง
ด้านการมีรูป แบบความคิด	3.14	.70	ปาน กลาง	3.37	.67	ปาน กลาง	3.04	.78	ปาน กลาง
ด้านการสร้าง วิสัยทัศน์ร่วมกัน	3.20	.69	ปาน กลาง	3.14	.66	ปาน กลาง	2.79	.64	ปาน กลาง
ด้านการเรียนรู้ ร่วมกันเป็นทีม	3.04	.88	ปาน กลาง	3.08	.82	ปาน กลาง	2.63	.89	ปาน กลาง
ด้านการคิด อย่างเป็นระบบ	3.12	.92	ปาน กลาง	3.04	.79	ปาน กลาง	2.70	.87	ปาน กลาง
ภาพรวม	3.19	.58	ปาน กลาง	3.13	.51	ปาน กลาง	2.83	.67	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.9 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างๆ มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละประสบการณ์
 พบว่าประสบการณ์ต่ำกว่า 9 ปี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน อยู่ใน
 ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) รองลงมา ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.16$) ด้านการมีรูปแบบความคิด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) ด้านการคิดอย่าง
 เป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับ
 ปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ตามลำดับ

ประสบการณ์ 9 – 20 ปี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีรูปแบบความคิด อยู่ใน
 ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$)
 ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้
 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.04$) ตามลำดับ

ประสบการณ์มากกว่า 20 ปี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีรูปแบบความคิด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$) และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับศูนย์บริการโทรศัพท์ทศทนครหลวง และประสบการณ์การทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางพร้อมการแปลความหมาย โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.10 – 4.20

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการโทรศัพท์

	แหล่งความแปรปรวน	SS	MS	df	F	Prob.
ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้	ระหว่างกลุ่ม	3.511	1.170	3	2.452	.063
	ภายในกลุ่ม	158.036	.477	331		
	รวม	161.548		334		
ด้านการมีรูปแบบความคิด	ระหว่างกลุ่ม	8.874	2.958	3	6.061*	.001
	ภายในกลุ่ม	161.544	.488	331		
	รวม	170.418		334		
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.282	1.094	3	2.389	.069
	ภายในกลุ่ม	151.538	.458	331		
	รวม	154.819		334		
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	6.273	2.091	3	2.823*	.039
	ภายในกลุ่ม	254.167	.741	331		
	รวม	251.440		334		
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	ระหว่างกลุ่ม	11.191	3.730	3	5.334*	.001
	ภายในกลุ่ม	231.493	.699	331		
	รวม	242.684		334		
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.197	1.066	3	3.292*	.021
	ภายในกลุ่ม	107.150	.324	331		
	รวม	110.347		334		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการโทรศัพท์ที่ต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการโทรศัพท์ที่ต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีรูปแบบทางความคิด ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการโทรศัพท์ที่ต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe' การวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.11-4.14

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวม
 ระหว่างศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการ
 โทรศัพท์หลักสี่และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี ด้วยวิธี Scheffe'

ศูนย์บริการโทรศัพท์	\bar{X}	เพลินิจิตร	บางกะปิ	หลักสี่	ธนบุรี
เพลินิจิตร	3.07	-	.09	-.15	-.10
บางกะปิ	2.98		-	-.24*	-.19
หลักสี่	3.22			-	.05
ธนบุรี	3.17				-

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในภาพรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์
 บางกะปิ มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการ
 โทรศัพท์ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการ
 โทรศัพท์หลักสี่ ศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการ
 โทรศัพท์บางกะปิ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการมี
 รูปแบบความคิดระหว่างศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์
 บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี
 ด้วยวิธี Scheffe'

ศูนย์บริการโทรศัพท์	\bar{X}	เพลินิจิตร	บางกะปิ	หลักสี่	ธนบุรี
เพลินิจิตร	3.53	-	.41*	.07	.17
บางกะปิ	3.12		-	-.34*	.24
หลักสี่	3.46			-	.10
ธนบุรี	3.36				-

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีรูปแบบความคิด แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตรมีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีรูปแบบความคิด แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร

แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมระหว่างศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี

ด้วยวิธี Scheffe'

ศูนย์บริการโทรศัพท์	\bar{X}	เพลินิจิตร	บางกะปิ	หลักสี่	ธนบุรี
เพลินิจิตร	2.82	-	-.08	-.28	-.36*
บางกะปิ	2.90		-	-.20	-.28*
หลักสี่	3.10			-	-.08
ธนบุรี	3.18				-

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตรและพนักงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ และศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการคิด
 อย่างเป็นระบบระหว่างศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ
 ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี ด้วยวิธี Scheffe'

ศูนย์บริการโทรศัพท์	\bar{X}	เพลินิจิตร	บางกะปิ	หลักสี่	ธนบุรี
เพลินิจิตร	2.75	-	-.14	-.48*	-.41*
บางกะปิ	2.89		-	-.34*	-.27*
หลักสี่	3.23			-	.07
ธนบุรี	3.16				-

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตรและ
 พนักงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่าง
 เป็นระบบ แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และพนักงานที่
 ศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ การรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม
 ประสบการณ์ทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	MS	df	F	Prob.
ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.308	.654	2	1.355	.259
	ภายในกลุ่ม	160.240	.483	332		
	รวม	161.548		334		
ด้านการมีรูปแบบความคิด	ระหว่างกลุ่ม	5.866	2.933	2	5.918*	.003
	ภายในกลุ่ม	164.552	.496	332		
	รวม	170.418		334		
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ ร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	6.564	3.282	2	7.350*	.001
	ภายในกลุ่ม	148.255	.447	332		
	รวม	154.819		334		
ด้านการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	9.472	4.736	2	6.498*	.002
	ภายในกลุ่ม	241.968	.729	332		
	รวม	251.440		334		
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	ระหว่างกลุ่ม	6.507	3.254	2	4.574*	.011
	ภายในกลุ่ม	236.177	.711	332		
	รวม	242.684		334		
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.135	2.568	2	8.102*	.000
	ภายในกลุ่ม	105.212	.317	332		
	รวม	110.347		334		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีรูปแบบความคิด ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe' การวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.16-4.20

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวม
 ระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี
 ด้วยวิธีของ Scheffe'

ประสบการณ์	\bar{X}	ต่ำกว่า 9 ปี	9 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
ต่ำกว่า 9 ปี	3.19	-	.06	.36*
9 – 20 ปี	3.13		-	.30*
มากกว่า 20 ปี	2.83			-

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ในภาพรวม พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 9 ปีและ
 9 – 20 ปี มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า
 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 9 ปี
 และ 9 – 20 ปี มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการมี
 รูปแบบความคิดระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และมากกว่า
 20 ปี ด้วยวิธีของ Scheffe'

ประสบการณ์	\bar{X}	ต่ำกว่า 9 ปี	9 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
ต่ำกว่า 9 ปี	3.14	-	-.23	.10
9 – 20 ปี	3.37		-	.33*
มากกว่า 20 ปี	3.04			-

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 9 – 20 ปี มีการรับรู้เกี่ยวกับ
 องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีรูปแบบความคิด แตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน
 มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน
 9 – 20 ปี มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการ
 สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และ
 มากกว่า 20 ปี ด้วยวิธีของ Scheffe'

ประสบการณ์	\bar{X}	ต่ำกว่า 9 ปี	9 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
ต่ำกว่า 9 ปี	3.20	-	.06	.41*
9 – 20 ปี	3.14		-	.35*
มากกว่า 20 ปี	2.79			-

* P < .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 9 ปีและ 9 – 20 ปี
 มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน แตกต่างจากพนักงานที่มี
 ประสบการณ์มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มี
 ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 9 ปี และ 9 – 20 ปี มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน
 มากกว่า 20 ปี

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการ
 เรียนรู้ร่วมกันเป็นที่ระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และ
 มากกว่า 20 ปี ด้วยวิธีของ Scheffe'

ประสบการณ์	\bar{X}	ต่ำกว่า 9 ปี	9 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
ต่ำกว่า 9 ปี	3.04	-	-.04	.41*
9 – 20 ปี	3.08		-	.45*
มากกว่า 20 ปี	2.63			-

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 9 ปีและ 9 – 20 ปี
 มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นที่ม แตกต่างจากพนักงานที่มี
 ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มี
 ประสบการณ์ทำงาน 9 – 20 ปี และต่ำกว่า 9 ปีมีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน
 มากกว่า 20 ปี

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการคิด
 อย่างเป็นระบบระหว่างประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี และมากกว่า
 20 ปี ด้วยวิธีของ Scheffe'

ประสบการณ์	\bar{X}	ต่ำกว่า 9 ปี	9 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
ต่ำกว่า 9 ปี	3.12	-	.08	.42*
9 – 20 ปี	3.04		-	.34*
มากกว่า 20 ปี	2.70			-

* P < .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 9 ปีและ 9 – 20 ปี มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ แตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 9 ปี และ 9 – 20 ปี มีการรับรู้สูงกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และศูนย์บริการโทรศัพท์

5.1.2 สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการโทรศัพท์ต่างกัน มี การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

5.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3.1 ประชากรคือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ปีงบประมาณ 2547 จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วยศูนย์บริการ โทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการ โทรศัพท์ธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 2,280 คน

5.1.3.2 กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปีงบประมาณ 2547 จำนวน 340 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Yamane' ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

5.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มี 3 ข้อคือ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 46 ข้อ

5.1.5 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่า IOC ซึ่งได้ค่าระหว่าง 0.6 – 1.00

2. นำแบบสอบถามมาพัฒนาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง และขออนุญาตอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์บางพลัด จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงในภาพรวม เท่ากับ .94

5.1.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำหนังสือขออนุญาตไปดำเนินการขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลยังหัวหน้าศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่ และศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 340 ฉบับ

5.1.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เป็นฉบับสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ รายด้านและภาพรวม

วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างนำมาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'

5.1.8 สรุปผลการวิจัย

พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมและทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ ด้านการมีรูปแบบความคิด รองมา ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยมีดังนี้

ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความคาดหวังเป็นของตัวเอง มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง รองมา ท่านมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ท่านเป็นผู้ที่สร้างความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของด้านนี้ คือ ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการมีแบบแผนความคิด ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า ท่านมีกระบวนการคิดและตัดสินใจโดยพิจารณาจากข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดทางเลือกเพื่อทำการเปรียบเทียบทุกครั้ง มีการรับรู้ในระดับมาก รองมา ท่านมีทักษะในการคิดไตร่ตรองสร้างคำถาม มีการรับรู้ในระดับมาก ท่านมีแบบแผนความคิดที่เชื่อว่าจะเอื้อต่อการสะท้อนภาพที่ชัดเจน มีการรับรู้ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของด้านนี้ คือ ท่านมีทัศนคติที่ดีในการมองโลก มีการรับรู้ในระดับปานกลาง

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า ท่านมีความหวังต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าภายใต้จุดหมายเดียวกัน มีการรับรู้ในระดับปานกลาง รองมา ท่านและเพื่อนร่วมงานจะร่วมกันแสดงความคิดเห็น มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ท่านกับเพื่อนร่วมงานร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ทิศทางไปสู่จุดหมายเดียวกัน มีการรับรู้ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของด้านนี้คือ ท่านและสมาชิกมีการเสวนาหรือประชุมกลุ่มภายในองค์กร มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า ทุกคนในองค์กรมีความมุ่งมั่นแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง รองมา ท่านจะกระตุ้นให้สมาชิกมีการพัฒนาตนเอง มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรแลกเปลี่ยนความรู้ โดยจัดอบรมสัมมนาและใช้วิทยากรที่เป็นพนักงานขององค์กร มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของด้านนี้คือ ท่านและสมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารซึ่งกันและกัน มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกพบว่า ท่านมีวิธีการอธิบายทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักเหตุผลและทฤษฎีต่างๆ อย่างเป็นระบบ มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง รองมา ท่านมีการรอบการสร้างความคิด วิธีการที่ชัดเจนในการพัฒนาองค์กร มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ท่านจะใช้วิจารณ์ญาณวิเคราะห์เหตุการณ์เรื่องราวต่างๆ ที่ท่านพบเห็นก่อนการตัดสินใจ มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดหาวิธีการเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ ให้เกิดความชัดเจน มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง และประสบการณ์การทำงานทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ผลการเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์ต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์ต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีรูปแบบทางความคิด ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พนักงานที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการโทรศัพท์ที่ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการที่ต่างกันมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีรูปแบบความคิด

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมและทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก การดำเนินงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการดำเนินงานที่ให้บริการ การพัฒนาบุคลากรเป็นการให้ความรู้เฉพาะทางและตรงตามหน้าที่ของแต่ละคน และยังมีการกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ (2541 : 45) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ในรูปแบบการพัฒนาองค์กรราชการ ธุรกิจ ประกอบด้วย การพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้เกิดความชำนาญเฉพาะบุคคล พัฒนาส่งเสริมระบบการทำงานเป็นทีม ดำเนินการอย่างเป็นระบบ และ จำเรียง วิทยวัฒน์ และ เบญจมาศ อัมพันธ์ (2540 : 11) กล่าวว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ร่วมกันเป็นการขยายศักยภาพในการทำงานให้ลุกล่วงไปตามเป้าหมาย

ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจ เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ที่มีความคาดหวังเป็นของตัวเอง มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ เป็นผู้ที่สร้างความรู้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ Senge (1992 อ้างใน ยุวรรณิ สุขวิญญาน์. 2546 : 1) กล่าวว่า การสะสมการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงตนเอง สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงตนเอง และสอดคล้องกับ ยุวรรณิ สุขวิญญาน์ (2546 : 12) กล่าวว่า เมื่อสมาชิกในองค์กรมีการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ มีความชำนาญเฉพาะบุคคล จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

ด้านการมีแบบแผนความคิด ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานมีกระบวนการคิดและตัดสินใจโดยพิจารณาจากข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดทางเลือกเพื่อทำการเปรียบเทียบทุกครั้ง มีทักษะในการคิดไตร่ตรองสร้างคำถาม และมีแบบแผนความคิดที่เชื่อว่าจะเอื้อต่อการสะท้อนภาพที่ชัดเจน อยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Senge (1990 : 140) กล่าวว่า แบบแผนทางจิตสำนึกของสมาชิกภายในองค์กรในด้านภาวะทางจิต ทศนคติ การมอง

โลก และความเชื่อของคน องค์การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีแบบแผนทางจิตสำนึก มีสติที่เอื้อต่อการสะท้อนภาพที่ถูกต้องชัดเจน และยังคงคล้องกับ Edwin Flippo (1968 อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 27) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการวิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทางแก้ปัญหาที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 234) กล่าวว่าบุคคลจะต้องมีกระบวนการตัดสินใจและมีทักษะเกี่ยวกับการแก้ปัญหา

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากมีความหวังต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าภายใต้สมาชิกในองค์กรร่วมกันแสดงความคิดเห็นกำหนดวิสัยทัศน์ทิศทางไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตระหนักและเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีมุมมองร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานและรับรู้วิสัยทัศน์ และองค์กรรับรู้วิสัยทัศน์ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Senge (1990) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ต้องประกอบด้วย ความร่วมมือกันของสมาชิกในองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพ มีความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความปรารถนาร่วมกันขององค์กรสมาชิกทุกคนต้องมีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์รวมขององค์กร และสอดคล้องกับ วีระพล อมรปิยะฤกษ์ (2546 : 93) พบว่า ครูในสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 1 มีความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกับองค์กร

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากทุกคนในองค์กรมีความมุ่งมั่นแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร กระตุ้นให้สมาชิกทุกคนมีการพัฒนาตนเองมีการส่งเสริมให้ทุกคนภายในองค์กรแลกเปลี่ยนความรู้โดยการจัดอบรมสัมมนาและใช้วิทยากรที่เป็นพนักงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ปราบธาดา บุญเรืองเลิศศักดิ์ (2545 : 128) พบว่า ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีการทำงานเป็นทีม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นพัฒนาการทำงานเกิดทีมงานที่มีการเรียนรู้จนเกิดการเรียนรู้ระดับองค์กรและยังคงสอดคล้องกับ วีระพล อมรปิยะฤกษ์ (2546 : 93) พบว่า การเรียนรู้เป็นทีมจะเกิดขึ้นก็ได้เมื่อแต่ละบุคคลมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดกับบุคคลอื่นทีมงาน

ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ในภาพรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก มีวิธีการอธิบายทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักเหตุผลและทฤษฎีต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เป็นผู้ที่ใช้วิจารณ์ญาณวิเคราะห์เหตุการณ์ เรื่องราวต่างๆ ที่พบเห็นก่อนการตัดสินใจ สามารถทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทั้งในภาพรวมและส่วนย่อย ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยาณี คำแดง (2542 : 106) พบว่า พนักงานองค์กรโทรศัพท์มีวิธีการบวนการเชื่อมโยงเรื่องราว ความรู้ต่างๆ อย่างเป็นระบบ พิจารณาสาเหตุ เพื่อนำมาตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง จำแนกตามศูนย์บริการโทรศัพท์ และ ประสบการณ์ทำงาน ผลการวิจัยมีดังนี้

2.1 พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการโทรศัพท์ต่างกัน ในภาพรวม มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย และยังพบว่า ด้านการมีรูปแบบทางความคิด ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พนักงานที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการโทรศัพท์ที่ต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องจาก สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความแตกต่างกัน ความพร้อมของแต่ละบุคคล และปริมาณของงานที่พนักงานรับผิดชอบ อาจเอื้อให้พนักงานมีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยาณี คำแดง (2542 : 115) พบว่า พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสังกัดกลุ่มงานต่างกัน มีทักษะหรือวินัยขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

2.2 พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์ นครหลวง ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน โดยภาพรวม มีการรับรู้แตกต่างกัน และยังพบว่า ด้านการมีรูปแบบความคิด ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกัน ด้านการคิดอย่างเป็นระบบมีการรับรู้แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานมีความต่างกัน อาจทำให้เกิดความรู้สึกในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน เช่น พนักงานที่เข้าทำงานใหม่อาจมองเห็นในสิ่งที่ดีขององค์กรและพยายามที่จะปรับตัวให้เข้ากับองค์กร แต่เมื่อระยะเวลาล่วงเลยไปอาจทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยาณี คำแดง (2542 : 109 – 110) พนักงานองค์กรโทรศัพท์มีปัจจัยจิตลักษณะ และทักษะหรือวินัยขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน จำแนกตามอายุงานหรือประสบการณ์ทำงานและสอดคล้องกับ พิณสวัน ปัญญามาก (2543 : 124) พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะต้องศึกษาถึงความมุ่งหวังของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านอื่นที่นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ และต้องส่งเสริมให้มีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบอยู่ให้มากยิ่งขึ้น
2. ด้านการมีแบบแผนความคิด การพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องมุ่งเน้นให้พนักงานรู้จักใช้ระบบข้อมูลข่าวสาร – สารสนเทศ มาใช้ในการตัดสินใจ จัดหาแหล่งค้นคว้าให้เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้าของพนักงาน
3. ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ต้องสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานให้เล็งเห็นความสำคัญขององค์กร เปิดโอกาสให้สมาชิกร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายและทิศทางเดียวกัน
4. ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ต้องสรรหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถภายในองค์กร เมื่อมีกิจกรรมเกี่ยวกับการอบรม สัมมนาส่งเสริมความรู้ให้กับพนักงาน ก็นำบุคคลเหล่านี้มาเป็นวิทยากร เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร
5. ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ต้องปลุกฝังให้พนักงานเป็นผู้ที่มีเหตุผลและใช้หลักวิชาการมาประกอบการตัดสินใจ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ในองค์กรอื่นๆ
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันและด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- กิฟลี วรรณจีย์. 2542. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือเกรียงไกร.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2540. **ลักษณะชีวิตที่ประสบความสำเร็จ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ชัคเซคมี่เดีย.
- กัลยาณี คำแดง. 2542. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะและวินัยในการสร้างองค์การการเรียนรู้ : กรณีศึกษา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย." ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต (การพัฒนาฯ ทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คำแห แก้วพันทนา. 2536. "การรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพัฒนากรในเขต 3." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำเรียง วัลย์วัฒน์ และเบญจมาศ อัมพัน. 2540. **วินัย 5 ประการพื้นฐานองค์กรแห่งการเรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท คู่แข่ง จำกัด (มหาชน).
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2535. **พฤติกรรมในองค์การ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ชวินทร์ ธัมมนันท์กุล. 2540. **Learning Organization Training for The Trainers. สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ : บริษัท บิสิเนส อินเทลลิเจนซ์ ครีเอทีวิตี จำกัด.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2533. **เทคโนโลยีทางการศึกษา : ทฤษฎีและการวิจัย**. กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2530. **พัฒนาการทางอาชีพ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ฝ่ายตำราและอุปกรณ์การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2541. **วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัยเล่ม 1**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปรารธนา บุญเรืองเลิศศักดิ์. 2545. "การพัฒนาข้าราชการพลเรือนด้วยแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ : ศึกษากรณี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน." ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- ฝ่ายจัดการแปรสภาพองค์การโทรศัพท์. 2541. **องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย บริษัท จำกัด (เอ็กซน) และบริษัทมหาชน จำกัด**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : องค์การโทรศัพท์.
- พงศ์ฐิติ พงศ์ศิลามณี และ สุเทพ ธีบุญสิทธิ์. 2546. "การพัฒนาวิถีแห่งการปฏิบัติที่เป็นเลิศ." TOT WAY. สถาบันวิชาการ ทศท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).
- พิณสวัน ปัญญามาก. 2543. "การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาหน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย." ภาคนิพนธ์วิทยาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พีรวัส จารุดล. 2542. "การนำแนวคิดองค์กรเรียนรู้มาใช้ในธนาคารออมสิน." เอกสารงานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์. 2536. **พัฒนาการทางพุทธิปัญญา**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุวราณี สุขวิญญาน์. 2546. **องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organizatuion)**. เอกสารทางวิชาการบริหารการศึกษาสำหรับแนวการเสวนาทางวิชาการ : ผู้การบริหารแนวใหม่ระหว่างวันที่ 6 – 20 กุมภาพันธ์ 2546. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชดา อุดมวิทิต. 2540. "การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้า." วิทยานิพนธ์วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัจรี นพเกตุ. 2539. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- รัจรี นพเกตุ. 2540. **จิตวิทยาการรับรู้**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ. 2541. "การพัฒนาองค์กรตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)." ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณารท แสงจันทร์. 2540. "แนวคิดและวิธีส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)." ภาคนิพนธ์วิทยาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วิรัตน์ชัย ทงมีสุข. 2545. "การพัฒนาองค์การหลังการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2538. **จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลผลิตภาพ.** กรุงเทพฯ : บริษัท เพียรพัฒนา พรินติ้ง จำกัด.
- วีระพล อมรปิยะฤกษ์. 2546. "การศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์กรเรียนรู้ของครูในสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 1." วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วีระวัฒน์ บันนิตมัย. 2543. **การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้.** กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- วีระวุธ มาชะศิริานนท์. 2542. **คัมภีร์บริหารองค์กร แห่งการเรียนรู้สู่ TQM.** กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- วีระวุธ มาชะศิริานนท์. 2541. **องค์กรเรียนรู้สู่องค์กรอัจฉริยะ.** กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- วุฒิชัย จำนงค์. 2523. **แนวคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2540. "การวิจัย : วิธีแสวงหาความรู้ความจริงของมนุษย์." วารสารการบริหารคน. 18 (1) , 8 – 12.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. **ทฤษฎีองค์การ.** กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สถิต วงศ์สุวรรณ. 2525. **จิตวิทยาแนะแนว.** กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา.
- สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย. 2545. "จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สู่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)." TCT โทรคมนาคม ปีที่ 3 ฉบับที่ 17 (กันยายน – ตุลาคม). หน้า 24 – 25.
- สิทธิชัย ส่งพิริยะกิจ. 2545. "นโยบายขับเคลื่อน บมจ. ทศท." **สารสนเทศ.** ปีที่ 5 ฉบับ 59 (พฤศจิกายน). หน้า 8.
- สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ. 2540. "การพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช." ภาคนิพนธ์ หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุชีลินทร์ เชื้อสกุลรุ่งเรือง. 2544. "การพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่องค์กรเรียนรู้ของบริษัท
วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุโท เจริญสุข. 2520. **จิตวิทยาพัฒนาเด็กและวัยรุ่นพร้อมสูตรแก้ปัญหาชีวิต.**
กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สุนทรี กุลนันทน์. 2539. "ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในประเทศไทย."
ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวิมล ตีรกานันท์. 2543. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ.**
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. มปป. **การแปรสภาพและปรับเปลี่ยนองค์กร.**
กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2541. **จำนวนผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามสายงาน/สังกัด.**
ข้อมูลพนักงานโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล.
- Argyris, C. & Schon, D. A. 1978. **Organizational Learning : A Theory of Action
Perceptive.** Wokingham : Addison-Wesley.
- Gephart, M.A. Marsick, V.J., Van Buren, M.E. & Spirs, M.S. 1996. **Learning
Organizations Come Alive.** Training & Development, December, 38-41.
- Kim, D.H. (1993, Fall). **The Link Between Individual and Organization Learning.** Sloan
Management Review. 43.
- Kolb, D.A. ; Rubin, I.M. ; and Osland, J.M. 1996. **Organizational Approach.** Fifth Edition.
New Jersey : Prentice-Hall.
- Marquardt, M. & Reynolds, A. 1994. **The Global Learning Organization.** NY : IRWIN.
- Marquardt, M.J. 1996. **Building the Learning Organization : A Systems Approach
Tiquantum Improvement and Global Success.** New York : McGraw-Hill.
- Pedler, M., Burgoyne, J., & Boydell, T. 1997. **The Learning company : A Strategy for
Sustainable development.** Maidenhead : McGraw-Hill.
- Ribbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2002. **Management.** 7th ed. New Jersey :
Prentice Hall International, Inc.

- Robert, Kreitner & Angelo Kinicki. 2001. **Organizational Behavior**. 5th ed. New York :
The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ross, R., Smith, B., Roberts, C., Kleiner, B. 1994. **Core Concepts about learning
Organization**. P.49. In P.M. Senge, A Kleiner, C. Roberts. R.O. Ross, & B.J.
Smith. **The Fifth Discipline Fieldbook : Strategies and Tools for Building a
Learning Organization**. London : Nicolas Brealey Publishing.
- Senge, P.M. 1990. **The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning
Organization**. NY : Doubleday/Curr

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



คำสั่งคณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ 271 /2546

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นางชมพูนุท ดวงมาก

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นางชมพูนุท ดวงมาก รหัสประจำตัว 45063436
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณา
หัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ดร.ทิวต์ถ์	มณีโชติ	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	ประธานกรรมการ
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	กรรมการ
ดร.ทิวต์ถ์	มณีโชติ	กรรมการ
ดร.ศิริรัตน์	เพชรแสงศรี	กรรมการ
ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2546

(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชินะตระกูล)

กณบดี



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางชมพูนุท ดวงมาก รหัสประจำตัว 45063436 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์ นครหลวง (A STUDY OF LEARNING ORGANIZATION PERCEPTION OF TOT COOPERATION PUBLIC COMPANY LIMITED OFFICER AT NAKORNLUANG TELEPHONE SERVICE CENTER)" โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ทิวดี มณีโชติ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2546

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2547

(รองศาสตราจารย์บุญวัฒน์ อัดชู)
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0524.04/ 0338

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนจตุรพักตรพิมาน เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๖ มกราคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางชมพูนุท ดวงมาก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง"

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของนางชมพูนุท ดวงมาก มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รักษาการรองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ศธ 0524.04/ 0322

คณะกรรมการผู้ดุษฎีบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

26 มกราคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการใหญ่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น (มหาชน) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางชมพูนุท ดวงมาก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2546 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นางชมพูนุท ดวงมาก ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รักษาการรองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 7373000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
 2. ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 9 ปี 9 – 20 ปี
 มากกว่า 20 ปี
 3. สถานที่ทำงาน ศูนย์บริการโทรศัพท์เพลินิจิตร
 ศูนย์บริการโทรศัพท์บางกะปิ
 ศูนย์บริการโทรศัพท์หลักสี่
 ศูนย์บริการโทรศัพท์ธนบุรี
-

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคะแนนที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของตัวเอง โดยมีความหมายของระดับคะแนนดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery)	ระดับการรับรู้				
	5	4	3	2	1
1. ท่านเป็นผู้ที่มีความคาดหวังของตัวเอง					
2. ท่านเป็นผู้ที่สร้างความรู้อย่างต่อเนื่อง					
3. ท่านคิดว่าการเรียนรู้เป็นการขยายเพิ่มความสามารถในระดับบุคคล					
4. ท่านเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานอยู่เสมอ					
5. ท่านมีความคิดที่จะพัฒนาให้ตนเองให้มีความรอบรู้ในงานที่ท่านรับผิดชอบให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ					
6. ท่านมีความคาดหวังในสิ่งที่ดี ทั้งหน้าที่การงานและตนเองอยู่เสมอ					
7. ท่านเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นสร้างสรรค์					
8. ท่านรู้จักใช้ข้อมูลและเหตุผล คิดวิเคราะห์และตัดสินใจแก้ไขปัญหา					
9. ท่านคิดว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในหน้าที่ของท่านเพียงพอแล้ว					
10. ท่านมีความคาดหวังว่า ต้องพัฒนางานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา					
11. ท่านมีความตั้งใจและพยายามเรียนรู้ในการทำงานตลอดเวลา					
12. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
การมีแบบแผนความคิด (Mental Models)					
13. ท่านมีความคิด ความเข้าใจ และจิตใต้สำนึก ในการตัดสินใจการกระทำต่างๆ					
14. ท่านมีกระบวนการคิดและตัดสินใจโดยพิจารณาจากข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดทางเลือกเพื่อทำการเปรียบเทียบทุกครั้ง					
15. ในการตั้งคำถามท่านมักจะใช้พื้นฐานความเชื่อจากประสบการณ์					
16. ท่านมีแบบแผนความคิดที่เชื่อว่าจะเอื้อต่อการสะท้อนภาพที่ชัดเจน					
17. ท่านมักจะจำแนก ตีความ โดยมุ่งหวังที่จะปรับปรุงให้เกิดความถูกต้องในการทำงานเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้า					
18. ท่านมีการจำแนกแยกแยะความคิด โดยมุ่งหวังให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง					
19. ท่านเป็นผู้ที่ใช้สติ พิจารณา ไตร่ตรองก่อนการตัดสินใจอยู่เสมอ					
20. ท่านมีแบบแผนความคิดเกี่ยวกับวิธีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม					

การมีแบบแผนความคิด (Mental Models)	ระดับการรับรู้				
	5	4	3	2	1
21. ท่านมีทัศนคติ ในการมองโลก					
22. ท่านใช้การวางแผน เป็นกระบวนการเรียนรู้					
23. ท่านมีทักษะในการคิดไตร่ตรองสร้างคำถาม					
การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision)					
24. ท่านมีวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลโดยเกิดจากกระบวนการคิดของตนเอง และเป็นนิสัย					
25. ท่านมีมุมมองร่วมกับผู้ร่วมงานในการปรับปรุงการทำงานให้ สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานขององค์กร					
26. ท่านมีความหวังต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าภายใต้จุด หมายเดียวกัน					
27. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะร่วมกันแสดงความคิดเห็น					
28. ท่านกับผู้ร่วมงานจะร่วมกันแสดงความคิดเห็น กำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทางไปสู่จุดหมายเดียวกัน					
29. ท่านตระหนักและเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น					
30. ท่านมีมุมมองร่วมกันกับผู้ร่วมงานและองค์กรรับรู้วิสัยทัศน์ของ องค์กร					
31. ท่านมีความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความร่วมมือกันของสมาชิกทั้ง องค์กร					
32. ท่านมีความคาดหวังว่า การเปลี่ยนแปลงนำไปสู่ความก้าวหน้าของ องค์กร					
33. ท่านมีการเรียนรู้ร่วมกับสมาชิกในการสร้างจิตสำนึกในการรักษา มาตรฐานและคุณภาพ					
34. ท่านจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแลกเปลี่ยนและพัฒนาความรู้กับ สมาชิก ในองค์กร					
35. ท่านและสมาชิกมีการเสวนาหรือการประชุมกลุ่มภายในองค์กร อยู่เสมอ					

การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)	ระดับการรับรู้				
	5	4	3	2	1
36. ท่านจะกระตุ้นให้สมาชิกมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
37. ทุกคนในองค์กรมีความมุ่งมั่นแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรอยู่เสมอ					
38. มีการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรแลกเปลี่ยนความรู้ โดยจัดอบรมสัมมนาและใช้วิทยากรที่เป็นพนักงานขององค์กร					
39. ท่านและสมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ					
40. ท่านและสมาชิกในองค์กรจะเปิดใจและซื่อสัตย์ต่อกันในการอภิปรายถึงสาเหตุในแต่ละงาน					
การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)					
41. ท่านมีวิธีการอธิบายทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักเหตุผล และทฤษฎีต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ					
42. ท่านจะใช้วิจรรย์ญาณ วิเคราะห์เหตุการณ์ เรื่องราวต่าง ๆ ที่ท่านพบเห็น ก่อนการตัดสินใจ					
43. ท่านมีกระบวนการหาความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยอาศัยองค์ความรู้ที่เป็นสหวิทยาการมาบูรณาการ					
44. ท่านมีความสามารถทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทั้งในภาพรวมและในส่วนย่อย					
45. ท่านมีกรอบการสร้างความคิด วิธีการที่ชัดเจนในการพัฒนาองค์กร					
46. ท่านค้นหาวิธีการเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ ให้เกิดความชัดเจน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	ชมพูนุท ดวงมาก
วันเดือนปีเกิด	14 สิงหาคม 2502
สถานที่เกิด	เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	3/167 หมู่บ้านเยาวพรรณ ตำบลบางกร่าง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์บางพลัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2547 ครุศาสตรบัณฑิตสาขารวมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง