

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคนเพื่อพัฒนาประเทศเพราะคนเป็นกำลังสำคัญ ในการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น การให้การศึกษาแก่ประชาชนในประเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่รัฐต้องให้ความสนใจ และให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 – 2549) ที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวมโดยยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและมุ่งพัฒนาสังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ที่สร้างโอกาสให้คนไทยทุกคนคิดเป็น ทำเป็น มีเหตุผล สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีการเสริมสร้างฐานทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถลงทุนทางปัญญาเพื่อเสริมสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างรู้ทันโลก และสามารถรักษา และต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้อย่างเหมาะสมควบคู่กับการสืบสานประเพณี วัฒนธรรม และศาสนา (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549 : 14)

ดังเช่น ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker 2001 อ้างถึงใน ชื่นจิตต์ เจนแจ้งกิจ 2544 : 211) ได้กล่าวว่า “สำหรับในศตวรรษที่ 21 แล้วสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุดขององค์กรไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจหรือภาคอื่น ๆ คือ แรงงานที่ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานและผลิตภาพ (Productivity) ของแรงงานเหล่านี้”

เมื่อปัจจัยสำคัญของการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 คือ “ความรู้ความสามารถขององค์กร” ดังนั้น องค์กรจึงต้องมี “การเรียนรู้” (Learning) ซึ่ง จอห์น บราวน์ (John Browne) ผู้บริหารของ BP Amoco (Schermerhorn 2002 : 83) ให้ความหมายของการเรียนรู้ในส่วน of the organization ว่า “การเรียนรู้เป็นหัวใจของความสามารถของบริษัท ในอันที่จะต้องปรับตัวตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเรียนรู้ให้รวดเร็วกว่าคู่แข่งและประยุกต์ใช้ความรู้กันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร” และการที่องค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้ ย่อมจะต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากร ในองค์กรเป็นสำคัญ บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง บุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

ของแต่ละคนแต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ได้แก่ 1) กระแสการติดต่อสื่อสารไร้พรมแดนหรือโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้ข้อมูลข่าวสารรอบตัวมีมากขึ้น การส่งข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มนุษย์ต้องอยู่ในโลกของสังคมข่าวสารข้อมูล (Information Society) และเครื่องมือที่จะทำให้ทุกคนเข้าถึงข้อมูลก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม 2) กระแสการพัฒนาหน่วยงานหรือ การรื้อปรับระบบ (Reengineering) เกิดความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาหน่วยงานต่าง ๆ เป็นการออกแบบกระบวนการ และระบบการทำงานเสียใหม่ เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาที่ดีขึ้น 3) กระแสการพัฒนาแบบยั่งยืน (Sustainable development) เป็นการให้ความสำคัญสูงสุดแก่คุณค่าของสิ่งแวดล้อม ขยายมิติเวลาไปสู่อนาคตและเน้นเรื่องของความยุติธรรม และ 4) กระแสประชาธิปไตย (Democracy) ประชาชนจะมีส่วนร่วมในการปกครองมากขึ้น มีความจำเป็นที่จะต้องกระจายอำนาจไว้ในระดับต่าง ๆ มากขึ้น

จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีศักยภาพ มีโอกาสพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งจะส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพขององค์กร ตลอดจนช่วยเสริมศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันอย่างยั่งยืน องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ และจำเป็นต่อการบริหารองค์กรยุคใหม่ ซึ่งจะเป็นยุคที่เน้นการพัฒนาไปที่ทรัพยากรบุคคลกันอย่างสูงสุด ชนิดที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน โดยจะมีการสร้างฐานความรู้ (Knowledge based) และสินทรัพย์ทางปัญญา (Intellectual capitals) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่าง ต่อเนื่อง และศักยภาพในการแข่งขันระหว่างองค์กรในศตวรรษหน้าก็จะกลายเป็นแบบ “คนต่อคน (Head – to – head)”

ทรัพยากรบุคคลในยุคต่อจากนี้ไปจึงต้องมีความสามารถมีความเชี่ยวชาญ (Competence) และเป็นมืออาชีพ (Professional) อย่างแท้จริง โดยมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) อย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการของการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life – long learning) (วีรฐ มาณะศิริานนท์ 2542 : 8-9) ซึ่งเซ็งกี (Senge 1990 อ้างถึงใน ปัทมา จันทวิมล 2544 :5) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กรให้อยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมแห่งอนาคตนั้น จะต้องเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยอาศัยการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรรูปแบบใหม่ ที่สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมขององค์กรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ที่เรียกว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของทุกคนในองค์กรโดยอาศัยวัฒนธรรมที่เอื้ออำนวยให้ทุกคนได้เรียนรู้ที่จะมีวินัยของการพัฒนาตนเองในการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการ

แลกเปลี่ยนถ่ายโอนความรู้ซึ่งกันและกันเพื่อนำมาปฏิบัติจริง ซึ่ง เซงกี (Senge 1990 อ้างถึงใน อรรถิย์ ณ ตะกั่วทุ่ง 2542 : 277) ได้ให้ความหมายพื้นฐานขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็น องค์กรซึ่งทำการขยายขีดความสามารถของผู้คนทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสรรค์อนาคต หลักการสำคัญของการนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของเซงกี ประกอบด้วยวินัย 5 ประการ ได้แก่ 1) ไฟแรงไฟรู้ ควบคุมด้วยศักยภาพ (Personal mastery) 2) รับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (Mental models) 3) สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared visions) 4) คิดอย่างมีระบบครบวงจร (Systems thinking) 5) เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team learning) จาก วินัย 5 ประการดังกล่าวพบว่า วินัยประการที่ 5 นี้เองที่มีความสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จ และการเกิดขึ้นขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ในขณะเดียวกันแนวคิดของ มาร์เคิร์ท (Marquardt 1996 : 17 – 21) มีความเห็นว่าแกนหลักขององค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น คือ “ระบบย่อยของการเรียนรู้” ทั้งในระดับของปัจเจกบุคคล กลุ่ม และระดับองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่วิธีการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้ในระดับองค์กรต้องมีความสัมพันธ์ เชื่อมโยงกันเป็นระบบอันประกอบด้วย การเรียนรู้ องค์กร คน ความรู้ และเทคโนโลยี ประกอบขึ้นเป็นโมเดลระบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่สนับสนุนให้ บุคคลในองค์กรได้มี การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยการเรียนรู้จากความดีและความล้มเหลว เพื่อให้เกิดแนวความคิดในการพัฒนาตนเองและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้เกิดผลดีทั้งด้านการเรียนรู้และการเพิ่มผลผลิต และก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่ เป้าหมายร่วมขององค์กร

องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีการมุ่งเน้นในการกระตุ้น เร่งเร้า และจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อขยาย ศักยภาพของตนเองและขององค์กร ในการที่จะลงมือปฏิบัติภารกิจงานให้สำเร็จลุล่วง โดยอาศัยรูปแบบของการทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบที่ประสานกัน

จากการศึกษาแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์กรที่ผ่านมา นั้น “การทำงานเป็นทีม” (Team work) เป็นลักษณะการทำงานที่มีความสำคัญและเอื้อต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง ดังที่ พรณพิศ วาณิชชการ (พรณพิศ วาณิชชการ 2538 อ้างถึงใน สามารถ ญาณะรักษ์ 2528 : 136) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการทำงานเป็นทีม คือ สมาชิกร่วมกันจัด ประสพการณ์ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นทั้งในตัวบุคคลและในกลุ่ม สอดคล้องกับ สุพล หวังสินธุ์ (สุพล หวังสินธุ์ 2533 อ้างถึงใน สามารถ ญาณะรักษ์ 2533 : 53) ที่กล่าวว่า

การทำงานเป็นกลุ่มมุ่งเน้นให้ทุกคนในกลุ่มมีความสำนึกต่อส่วนรวมและมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน ซึ่งความสามารถในการทำงานร่วมกันได้ดีนี้ จะช่วยพัฒนางานของส่วนรวมให้ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ปัจจุบันแนวคิดการพัฒนาองค์กรจะกล่าวถึงแนวคิดใหม่ในการพัฒนาองค์กรให้เป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” แต่กระบวนการทำงานเป็นทีมก็ไม่ได้ถูกลบเลือนไป แต่ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปเป็น “การเรียนรู้เป็นทีม” เนื่องจากการคาดการณ์ในอนาคตว่า องค์กรทั้งหลายต้องมีความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กรจึงต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางให้ทุกคนในองค์กรได้เรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ขณะปฏิบัติงานภายในทีมจะทำให้ทุกคนประสบความสำเร็จไปพร้อมกัน (สิริลักษณ์ จิเจริญ 2545 : 8) ซึ่ง เซ็งกี (Senge 1990 : 25) ได้กล่าวว่าถึงความสำคัญของ “การเรียนรู้เป็นทีม” ไว้ว่าการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคคลก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้าน ความรู้ ความคิด ความสามารถ ส่งผลถึงการเรียนรู้ของคนในองค์กร การเรียนรู้เป็นทีมจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เนื่องจากทีมเป็นหน่วยเรียนรู้ พื้นฐานขององค์กรสมัยใหม่ ถ้าทีมไม่เรียนรู้ องค์กรจะไม่เรียนรู้ อีกทั้งช่วงเวลาที่สมาชิกในทีมทำงานร่วมกัน จะเป็นเวลาที่คนเราสามารถเพิ่มพูนศักยภาพของตนเองและผู้ร่วมงาน เป็นการแทรกการเรียนรู้เข้าไปในระหว่างการทำงาน ช่วงเวลาที่ทำงานร่วมกัน ช่วยให้ทุกคนสร้างและคงสภาพการเรียนรู้ไว้ให้มีอยู่ตลอดเวลา และปฏิบัติทุกวันอย่างต่อเนื่องภายใต้การประสานงานร่วมกัน ดังนั้น การเรียนรู้เป็นทีมจะเป็นการเน้นการทำงานเป็นทีม โดยทุกคนในทีมงานจะต้องมีวิจรรณญาณร่วมกันอยู่ตลอดเวลาว่าเรากำลังทำงานอะไร และจะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร จึงจะมีส่วนช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า และสร้างพัฒนาการแก่องค์กรได้ โดยจิตสำนึกเช่นนี้จะก่อให้เกิดความต้องการของกลุ่มคนในองค์กรที่จะเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูล สามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ขยันคิด ขยันเรียนรู้ และขยันทำ การเรียนรู้เป็นทีมจะเป็นเครื่องช่วยเสริมสร้างอรรถิยะภาพของทีมงานและยังช่วยขจัดจุดอ่อนของการทำงานเป็นทีมในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาของ ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2524 : 158) พบว่า การทำงานเป็นกลุ่มของคนไทยไม่พัฒนาเท่าที่ควร เป็นผลให้การทำงานเป็นกลุ่มของคนไทยมักไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากคนไทยชอบทำอะไรตามลำพังตนเอง ขาดความสมัครใจอย่างแท้จริงในการทำงานเป็นกลุ่ม ดังนั้น งานที่ต้องกระทำร่วมกันโดยมีเป้าหมายในระยะยาวมักดำเนินการไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ สุวกิจ ศรีปัดดา (2528 : 5) กล่าวว่า ปรากฏการณ์ที่แสดงถึงความล้มเหลวในการทำงานเป็นกลุ่มของคนไทยที่มองเห็นได้ชัดเจน คือ การแข่งขันกีฬา ที่มักปรากฏว่า คนไทยมีความสามารถในการแข่งขันกีฬาประเภทบุคคลอยู่ในระดับโลก ในหลายประเภทสามารถเป็น

ถึงแชมป์โลก เช่น มวย สุนัขเกอร์ เป็นต้น แต่การแข่งขันกีฬาประเภททีมกลับไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก ทั้งนี้เนื่องมาจากคนไทยมีค่านิยมที่ดีต่อการทำงานส่วนบุคคลมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับ จีวีวรรณ วรรณประเสริฐ (2522 : 47) ที่กล่าวว่าคนไทยส่วนใหญ่นิยมความเป็นตัวของตัวเอง ชอบทำตามใจตัวเอง เป็นผลให้การทำงานของหมู่คณะด้อยประสิทธิภาพลงไป

ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจเบื้องต้นจากการสังเกต พูดคุย และใช้แบบสำรวจสภาพปัญหาความต้องการ และระดับคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จ.นครปฐม จำนวน 30 คน พบว่า พนักงานในศูนย์บริการลูกค้ามีปัญหาเรื่องการเรียนรู้เป็นทีมมากที่สุดประมาณ ร้อยละ 70 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานมีปัญหาภายในหน่วยงาน ไม่ค่อยปรึกษาหารือกัน มีผลทำให้ขาดการวางแผนการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้พบว่า พนักงานดังกล่าวไม่รู้จักแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ร่วมมือในการทำงานเท่าที่ควร และปัญหาเรื่องการยอมรับบุคคลอื่นๆ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของ“การเรียนรู้เป็นทีม”อันเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความรู้ ความสามารถก็ต่างกัน รวมทั้งไม่ได้รับกาอบรมวิธีการทำงานร่วมกัน จึงทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นกลุ่มเท่าที่ควร ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงเลือกศึกษากับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ที่มีปัญหาในเรื่องการเรียนรู้เป็นทีมมาศึกษาให้เกิดการปรับปรุงวิธีการ และกระบวนการเรียนรู้เป็นทีมที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้เป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นการนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติเป็นลำดับต่อไป

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าถึงเทคนิคที่จะใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า พบว่า การฝึกอบรมในงานน่าจะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมได้ดังที่พิมสายจิงตระกูล (2546 : 10) กล่าวว่า การฝึกอบรมในงานเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในขณะปฏิบัติงาน โดยจะมีการ ถ่ายทอดความรู้ เทคนิค ตลอดจนทัศนคติและแนวคิดเกี่ยวกับงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เป็นการสอนงานกันอย่างใกล้ชิด โดยหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงานนั้น ๆ และยังทำให้เกิดความสนิทสนม มีสัมพันธ์อันดีต่อกัน พร้อมทั้งยังเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีด้วย สำหรับผู้สอนก็คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในทำงานนั้น วิธีนี้จึงเป็นวิธีการฝึกอบรมพนักงานที่มีประสิทธิภาพมาก ซึ่งทิพวัลย์ พูลสารกิจ (2546 : 6) กล่าวว่า การฝึกอบรมในงาน เป็นการฝึกอบรมพนักงานในรูปแบบที่เป็น การถ่ายทอด ในลักษณะตัวต่อตัว (Man - to- man) โดยผู้บังคับบัญชาจะชี้แนะ สั่งสอน

ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคต่างๆ ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างละเอียดโดยตรง ทำให้หัวหน้างาน และลูกน้องมีความสัมพันธ์ สนิทสนม ไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีได้อีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาโดยวิธีการนำ “การฝึกอบรมในงาน” (On – the – job training) มาใช้เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จ.นครปฐมและจากการศึกษาพบว่าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน สำหรับพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จ.นครปฐม ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีการสร้างรูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จ.นครปฐม เพื่อส่งผลให้ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาคูณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

ข้อคำถามของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามที่กำหนดไว้ข้างต้นผู้วิจัยจึงกำหนดข้อคำถามของงานวิจัย ดังนี้

1. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม มีสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม อะไรบ้าง มากน้อยเพียงใด
2. พนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม มีคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมมากน้อยเพียงใด
3. รูปแบบสำหรับพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม มีองค์ประกอบและขั้นตอนอะไรบ้าง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในเรื่อง รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้จะได้

1. ได้รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐมที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและความพร้อมของพนักงาน
2. ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่สถาบัน วิชาการ ทีโอที ซึ่งเป็นสถาบันที่จัดการฝึกอบรมภายในองค์กร ที่จะนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรในการฝึกอบรมในงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ผลจากการมีการจัดการฝึกอบรม ในงานจะทำให้ศูนย์บริการลูกค้า มีการปรับเปลี่ยนและส่งผลให้พนักงานศูนย์บริการลูกค้า มีความรู้ ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการสำรวจสภาพ ปัญหา และความต้องการ และระดับ

คุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม คือ พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม จากจำนวน 12 ศูนย์บริการฯ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 161 คน

1.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม จำนวน 5 ท่าน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิมีคุณสมบัติดังนี้คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารหรือผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ผู้มีความรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านฝึกอบรม หรือผู้มีความรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการสร้างทีมงาน ผู้มีความรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับแนวคิดวิธีการเรียนรู้เป็นทีม

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เป็นทีมของการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาโดยยึดหลักการตามแนวคิดของ ปีเตอร์ เซ็งเก้ (Peter Senge)

2. การเรียนรู้เป็นทีมของการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาโดยเน้นรูปแบบการพัฒนาโดยใช้วิธีการฝึกอบรมในงาน (On - the - job training)

นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง ขั้นตอนและองค์ประกอบการพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานซึ่งดำเนินการพัฒนาขณะทำงานในศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

การฝึกอบรมในงาน (On- the- job training) หมายถึง วิธีการฝึกอบรมที่ทำไปพร้อมกับการปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้าหรือผู้มีประสบการณ์ในการทำงานได้ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์เทคนิคต่าง ๆ ตลอดจนทัศนคติและแนวคิดเกี่ยวกับงานซึ่งจะเกิดขึ้นตลอดเวลาการปฏิบัติงาน

การเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง การที่พนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ความคิด ใช้วิจรรย์ญาร่วมกันในการเรียนรู้การทำงาน มีการสังเคราะห์ความคิดที่เกิดขึ้นใหม่จากการทำงานกลุ่ม การศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งการเรียนรู้อื่นและแบ่งปันความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมๆกับการสร้างภาวะผู้นำให้แก่ทุกคนในทีมงานเพื่อเป็นกำลังในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงการร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

สภาพการณ์ขององค์กร หมายถึง สถานการณ์ในปัจจุบันที่เกิดขึ้นอยู่ มีอยู่ในศูนย์บริการลูกค้าของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

ปัญหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมในงานและการเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง สิ่งที่ต้องคัดหรือ บุคลากร เห็นว่าเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานในศูนย์บริการลูกค้าของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในงานและการเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง สิ่งที่ต้องคัดหรือบุคลากรเห็นว่าจำเป็นต้องมี เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในศูนย์บริการลูกค้าของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม