

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภาพ.....	ฏ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ข้อคำถามของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม.....	8
การฝึกอบรมในงาน.....	8
การเรียนรู้เป็นทีม.....	8
สภาพการณ์ขององค์กร.....	8
ปัญหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมในงานและการเรียนรู้เป็นทีม.....	8
ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในงานและการเรียนรู้เป็นทีม.....	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	9
ความเป็นมาขององค์กรแห่งการเรียนรู้.....	9
ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้.....	10
ความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้.....	11
ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้.....	13
แนวคิดเรื่อง วินัย 5 ประการของ เซ็งกี.....	20
การพัฒนาองค์กรควบคู่กับการเรียนรู้.....	26

บทที่	หน้า
การเรียนรู้เป็นทีม.....	31
ความหมายของการเรียนรู้.....	31
กระบวนการเรียนรู้.....	32
องค์ประกอบในการเรียนรู้.....	32
แนวคิดวิธีการเรียนแบบมีส่วนร่วม.....	33
การเรียนแบบมีส่วนร่วม (Participatory learning).....	34
การเรียนแบบร่วมมือ (Cooperative learning).....	35
การเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative learning).....	36
การเรียนรู้ร่วมกันโดยวิธีชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice).....	37
บทบาทของหัวหน้างานในการเรียนรู้ร่วมกัน.....	38
ทักษะที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ร่วมกัน.....	42
แนวคิดเกี่ยวกับทีมและการทำงานเป็นทีม.....	42
ความหมายของการเรียนรู้เป็นทีม.....	43
องค์ประกอบของการเรียนรู้เป็นทีม.....	44
คุณลักษณะของสมาชิกในการเรียนรู้เป็นทีม.....	44
ความสำคัญและประโยชน์ของการเรียนรู้เป็นทีม.....	51
การสร้างการเรียนรู้เป็นทีม.....	52
การฝึกอบรมในงาน.....	53
การฝึกอบรมด้วยเทคนิคการฝึกอบรมในงาน (On-the-job training).....	53
ความหมายของการฝึกอบรมในงาน.....	53
ข้อดีของการฝึกอบรมในงาน.....	56
รูปแบบการฝึกอบรมในงาน.....	57
วัฒนธรรมองค์กร.....	58
วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้เป็นทีม.....	58
การสร้างรูปแบบการฝึกอบรม.....	63
รูปแบบการฝึกอบรม.....	63
รูปแบบระบบการศึกษา.....	65
ความหมายของรูปแบบระบบทางการศึกษา.....	65
ความสำคัญของรูปแบบระบบทางการศึกษา.....	66

บทที่	หน้า
รูปแบบระบบแบบไอคอนิก (Iconic model).....	67
รูปแบบระบบแบบอนาล็อก (Analogue model).....	67
ลักษณะโครงสร้างความสัมพันธ์ในแผนภูมิ.....	70
บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน).....	72
วิสัยทัศน์การพัฒนาศักยภาพของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	73
พันธกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	74
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	75
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	79
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	85
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยขั้นตอนที่1.....	85
ระเบียบวิธีวิจัย.....	87
ประชากร.....	87
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	87
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	88
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	89
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	89
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยขั้นตอนที่2.....	90
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	92
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	92
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	92
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	93
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	93
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	94
ผลการวิเคราะห์สภาพการณ์ขององค์กร สภาพปัญหาเกี่ยวกับการฝึกอบรม	
ในงานขององค์กร และสภาพความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม	
ในงานและการเรียนรู้เป็นทีม ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที	
จังหวัดนครปฐม.....	94
ผลการแปลผลคุณลักษณะที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้	
เป็นทีมสำหรับ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที จังหวัดนครปฐม.....	117

บทที่	หน้า
ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที จังหวัดนครปฐม.....	124
ผลการประเมินรูปแบบการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม.....	150
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	153
สรุปผลการวิจัย.....	154
อภิปรายผล.....	163
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	175
บรรณานุกรม.....	176
ภาคผนวก.....	186
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือและหนังสือเรียนเชิญ ผู้ทรงคุณวุฒิจากบัณฑิตวิทยาลัย.....	187
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบและรับรองรูปแบบและ หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากบัณฑิตวิทยาลัย.....	192
ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบเครื่องมือของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	199
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก บัณฑิตวิทยาลัย.....	208
ภาคผนวก จ เครื่องมือสำหรับการวิจัย.....	210
ภาคผนวก ฉ ผลการรับรองรูปแบบงานวิจัย.....	228
ภาคผนวก ช หลักการ ทฤษฎีที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ.....	250
ประวัติผู้วิจัย.....	275

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Peter Senge , Michael Marquardt และ David A. Gavin	18
2	แสดงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสร้างรูปแบบระบบทางการศึกษา แบบอนาล็อกแผนภูมิและแผนภาพ.....	68
3	แสดงจำนวนประชากรของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม จำแนกตามศูนย์บริการ.....	87
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามลักษณะสภาพ ส่วนบุคคล.....	94
5	จำนวนและร้อยละของปัญหาการฝึกอบรมในงานในศูนย์บริการลูกค้า จังหวัดนครปฐม.....	96
6	จำนวนและร้อยละของความต้องการแหล่งวิทยากรและสภาพแวดล้อม ที่สนับสนุนทำให้เกิดการเรียนรู้ในระหว่างการทำงานที่มีอยู่ในศูนย์ บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	97
7	จำนวนและร้อยละของความต้องการแหล่งวิทยากรหรือสภาพแวดล้อม อื่นๆ ที่คิดว่าควรจะมีอยู่ในสถานที่ทำงานที่เพิ่มเติมจากตารางที่ 6.....	98
8	จำนวนและร้อยละของความต้องการการฝึกอบรมในงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า จังหวัดนครปฐม.....	98
9	จำนวนและร้อยละของวิธีการพัฒนาตนเองของพนักงานศูนย์บริการ ลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	100
10	จำนวนและร้อยละของการฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติงานจริงของ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า จังหวัดนครปฐม.....	101
11	จำนวนและร้อยละของความต้องการขั้นตอนการฝึกอบรมในงาน (on –the- job training) ในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	102
12	จำนวนและร้อยละของการได้รับการฝึกอบรมในงานของศูนย์บริการ ลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	103
13	จำนวนและร้อยละของลักษณะการมอบหมายงานในศูนย์บริการ ลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	103

ตารางที่		หน้า
14	จำนวนและร้อยละของลักษณะความต้องการที่จะทำงานในศูนย์บริการ ลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	104
15	จำนวนและร้อยละของความต้องการวิธีการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ จากการได้รับมอบหมายให้ทำงานเป็นกลุ่มร่วมกับคนอื่น ในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	105
16	จำนวนและร้อยละของการได้รับการศึกษาหรือได้รับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีมในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	106
17	จำนวนและร้อยละของขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำงานกลุ่ม ที่ผ่านมาในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	107
18	จำนวนและร้อยละของการทำงานในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม ซึ่งได้แบ่งการทำงานเป็นฝ่ายต่างๆเคยได้จัดให้มีการประกวดหรือ แข่งขันผลงานของแต่ละฝ่ายหรือไม่.....	108
19	จำนวนและร้อยละของลักษณะการเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	109
20	จำนวนและร้อยละของความต้องการบรรยาการในการทำงาน ในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	110
21	จำนวนและร้อยละของผู้ประเมินผลงานในปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงาน ในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	111
22	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้บุคคลใดเป็นผู้ประเมินผลงาน หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าจังหวัด นครปฐม.....	111
23	จำนวนและร้อยละรูปแบบ / วิธีการประเมินผลงานหรือผลการปฏิบัติ งานในหน่วยงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	112
24	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้มีรูปแบบ/วิธีการประเมินผลงาน หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าจังหวัด นครปฐม.....	112
25	จำนวนและร้อยละของการได้รับการจัดกิจกรรมเพื่อการฝึกอบรม ในงานภายในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม.....	113

ตารางที่	หน้า
26	จำนวนและร้อยละของความต้องการของพนักงานในการพัฒนา การเรียนรู้เป็นทีมในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม..... 113
27	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ ต่าง ๆ ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐมที่จะพัฒนา ให้บุคลากรเกิดทักษะการเรียนรู้เป็นทีมระหว่างการทำงาน ในศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม..... 115
28	จำนวนและร้อยละของการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพัน ระหว่างบุคลากรและหน่วยงานในปัจจุบัน ของศูนย์บริการลูกค้า จังหวัดนครปฐม..... 116
29	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความ ผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานในระหว่างการทำงานของ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม..... 116
30	แสดงการแปลผล คุณลักษณะ 37 คุณลักษณะ ตามแนวคิดของ เซ็งกี ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที จังหวัดนครปฐม..... 117
31	ผลการประเมินรูปแบบการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็น ทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม..... 151

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	แสดงแนวคิดบริษัทแห่งการเรียนรู้ระดับโลก.....	14
2	แสดงองค์ประกอบของการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	18
3	แสดงกระบวนการเรียนรู้.....	32
4	แสดงวงจรการเรียนรู้เชิงประสบการณ์.....	34
5	แสดงโครงสร้างกระบวนการตามลำดับขั้นแนวตั้ง.....	70
6	แสดงโครงสร้างกระบวนการตามลำดับขั้นแนวนอน.....	71
7	แสดงโครงสร้างการเลือกวิถีโดยมีเงื่อนไข.....	71
8	แสดงโครงสร้างการเลือกวิถีอิสระ.....	72
9	แสดงโครงสร้างการกระทำซ้ำ.....	72
10	แสดงขั้นตอนการวิจัยขั้นที่ 1.....	86
11	แสดงขั้นตอนการวิจัยขั้นที่ 2.....	91
12	แสดงองค์ประกอบของการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็น ทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม.....	126