

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อโลกย่างก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลในทุก ๆ ด้าน ดังที่ ปันรศ มาลากุล ณ อยุธยา (2543) กล่าวว่า องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือองค์กรเอกชน ล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ปัจจัยหนึ่งทีก่อให้เกิดผลเช่นนี้ ได้แก่ พัฒนาการของเทคโนโลยี โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว จนทำให้ทั่วโลกติดต่อถึงกันด้วยเวลาเพียงเสี้ยววินาที และส่งผลให้การแข่งขันที่เคยจำกัดอยู่ในวงแคบ ๆ ได้ขยายขอบเขตออกไปครอบคลุมทั่วถึงกันทั้งโลก นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังทำให้การค้นคิดประดิษฐ์นวัตกรรมใหม่ ๆ การค้นคว้าหาข่าวสาร ข้อมูล ความรู้เป็นไปอย่างกว้างขวาง มีการประมวลผลข้อมูลและสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งล้วนส่งผลทำให้วิทยาการและสถานการณ์ด้านต่าง ๆ ปรับเปลี่ยนไป การแข่งขันต่อสู้ในด้านต่าง ๆ จึงเป็นไปอย่างเข้มข้น โดยเฉพาะในด้านการค้นคว้า ริเริ่มสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และเพื่อความเป็นผู้นำ และการแข่งขันพัฒนาความรู้ความสามารถของคนในประเทศและภายในองค์กร เพื่อให้สามารถเรียนรู้ที่จะใช้นวัตกรรมและข้อมูลข่าวสารมากมายเหล่านี้ ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งองค์กรที่มีความเฉลียวฉลาด สามารถเรียนรู้ และปรับตัวเข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วเท่านั้นที่จะสามารถดำรงอยู่ได้

สำหรับ Marquardt (1996, pp. 18-19) ได้กล่าวถึงความจำเป็นที่องค์กรต่าง ๆ จะต้องพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยต้องทำความเข้าใจถึงแรงผลักดันที่สำคัญที่จะเปลี่ยนแปลงโลกธุรกิจ และทำให้การเรียนรู้แบบทั่วทั้งองค์กรเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับในศตวรรษที่ 21 มีด้วยกัน 8 ประการคือ (1) โลกาภิวัตน์และเศรษฐกิจโลก

(2) เทคโนโลยี (3) การปฏิรูปและการปรับเปลี่ยนในโลกแห่งการทำงาน (4) อิทธิพลของลูกค้ำที่เพิ่มขึ้น (5) ความรู้และการเรียนรู้ได้กลายเป็นสินทรัพย์สำคัญขององค์กร (6) ความคาดหวังและบทบาทที่กำลังเปลี่ยนไปของพนักงาน (7) ความหลากหลายในที่ทำงานและการเคลื่อนย้ายของแรงงาน และ (8) ความสับสนและการเปลี่ยนแปลงที่ทวีขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การทำความเข้าใจและควบคุมแรงผลักดันเหล่านี้จึงจะสามารถปฏิรูปตนเองไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ องค์กรจึงต้องสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพิ่มพูนและขยายความสามารถขององค์กรสู่ภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่องในระดับกลุ่มบุคคล ระดับองค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างสมรรถนะบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ต้องการอย่างแท้จริง อันส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดใหม่ ๆ และแตกแขนงความคิดจนได้รับการยอมรับเอาใจใส่ เพื่อเป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความรู้และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

Senge (2006, p. 1) กล่าวถึง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่คนในองค์กรขยายความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและองค์กร เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ยอมรับความคิดใหม่มีการแตกแขนงทางความคิด บุคคลในองค์กรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการเรียนรู้วิธีเรียนรู้ องค์กรแห่งการเรียนรู้เน้นความสำคัญไปที่การพัฒนาคนให้มีการเรียนรู้ โดยที่องค์กรคอยให้การสนับสนุน ส่งเสริม และสร้างบรรยากาศให้พนักงานเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญเมื่อเกิดการเรียนรู้แล้ว ต้องมีการเผยแพร่ความรู้ นั้น ไปยังคนอื่นในองค์กรด้วย ซึ่งลักษณะของการเรียนรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นจัดได้ว่าเป็นการเรียนรู้เป็นทีม ด้วยลักษณะดังกล่าวทำให้สามารถพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวได้ดี ส่งผลให้ องค์กรอยู่รอดและเป็นองค์กรที่เข้มแข็งและยั่งยืน ดังนั้นองค์กรแห่งการเรียนรู้จึงเป็นที่สนใจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็น องค์กรศึกษา บริษัท ภาคเอกชน และรัฐบาลและก็ได้นำมาใช้เช่นกัน

Marquardt (1996, p. 21) กล่าวว่า องค์กรที่มีการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ อย่างเต็ม สมรรถนะ ได้สั่งสมการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนองค์กรอย่างต่อเนื่องด้วยการจัดการแก้ไข และใช้ความรู้เพื่อความสำเร็จขององค์กร เป็นองค์กรที่เพิ่มอำนาจให้บุคลากรเพื่อเรียนรู้

ทั้งจากภายในและภายนอกเช่นเดียวกับการทำงาน และใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดผลดี ทั้งด้านการเรียนรู้และการเพิ่มผลิตภาพ ซึ่งระบบต่าง ๆ ขององค์กรดังกล่าวประกอบไปด้วยระบบย่อย 5 องค์ประกอบ อันได้แก่ (1) การเรียนรู้ (learning) (2) การปรับเปลี่ยนองค์กร (organization transformation) (3) การเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร (people empowerment) (4) การจัดการความรู้ (knowledge management) และ (5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (technology application) ซึ่งทั้ง 5 องค์ประกอบนั้นมีความเชื่อมโยงและส่งเสริมซึ่งกันและกันในการนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งมุมมองด้านการเรียนรู้ที่ไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องของพนักงานและผู้บริหารเท่านั้น ยังรวมด้วยการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับลูกค้า คู่ค้า พันธมิตร ผู้ร่วมทุนทางธุรกิจ รวมทั้งชุมชนอีกด้วย จะเห็นได้ว่าองค์กรใดที่มีการเรียนรู้และสามารถนำเทคโนโลยีไปใช้ควบคู่กับการเรียนรู้นั้นจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร องค์กรจึงควรสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้ทุกรูปแบบ

บริษัท ทูวิชันส์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำธุรกิจโทรทัศนระบบบอกรับการเป็นสมาชิกในประเทศไทย และจัดอยู่ในระดับแนวหน้าทางด้านธุรกิจสื่อบันเทิง โดยการนำเสนอความบันเทิงหลากหลายด้วยช่องรายการชั้นนำ ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศผ่านระบบดาวเทียม ในระบบดิจิตอลตรงสู่บ้านสมาชิก และผ่านโครงข่ายผสมระหว่างเคเบิลใยแก้วนำแสง และเคเบิล coaxial ระบบดิจิตอลที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารและพนักงานในองค์กรจึงต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนได้ทันการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น ดังนั้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทูวิชันส์ จำกัด (มหาชน) จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยในการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับ อันได้แก่ ระดับบริหาร ระดับพนักงาน และระดับองค์กร ได้เป็นอย่างดีที่สุด นั่นคือเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัสนใจที่จะศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทูวิชันส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้เพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นความสำคัญในการพัฒนาองค์กร นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยิ่งยุดต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

## สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานของบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 950 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย, 2545, หน้า 129) ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคาดเคลื่อน 5% ได้จำนวน 274 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เฉพาะพนักงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดของ Marquardt (1996, p. 21) เป็นแนวทางในการศึกษา ผู้วิจัยได้ประยุกต์ขั้นตอนของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน คือ (1) การเรียนรู้ (2) การปรับเปลี่ยนองค์กร (3) การเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร (4) การจัดการความรู้ และ (5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

### 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

#### 2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

#### 2.1.2 อายุ ได้แก่

##### 2.1.2.1 ไม่เกิน 30 ปี

##### 2.1.2.2 มากกว่า 30-40 ปี

##### 2.1.2.3 มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

#### 2.1.3 ระดับการศึกษา ได้แก่

##### 2.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

##### 2.1.3.2 ปริญญาตรี

##### 2.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

#### 2.1.4 ประสบการณ์การทำงาน ได้แก่

##### 2.1.4.1 ไม่เกิน 5 ปี

##### 2.1.4.2 มากกว่า 5-10 ปี

##### 2.1.4.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

#### 2.1.5 ตำแหน่งงาน ได้แก่

##### 2.1.5.1 ระดับทั่วไป

##### 2.1.5.2 ระดับหัวหน้างาน

##### 2.1.5.3 ระดับผู้จัดการ

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ได้แก่

#### 2.2.1 การเรียนรู้ (learning)

#### 2.2.2 การปรับเปลี่ยนองค์กร (organization transformation)

2.2.3 การเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร (people empowerment)

2.2.4 การจัดการความรู้ (knowledge management)

2.2.5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (technology application)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

1.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุไม่เกิน 30 ปี มากกว่า 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาชั้นสูงสุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ประสบการณ์ หมายถึง จำนวนปีในการทำงานกับ บริษัท ทรวินชันส์ จำกัด (มหาชน) โดยนับตั้งแต่วันที่เข้าปฏิบัติหน้าที่จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ไม่เกิน 5 ปี มากกว่า 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.5 ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานในขณะที่ทำแบบสอบถาม มี 3 ระดับตำแหน่ง ได้แก่ ระดับทั่วไป ระดับหัวหน้างาน และระดับผู้จัดการ

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีการกระตุ้นและจูงใจให้สมาชิกทุกคนในองค์กรเกิดความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร และมีการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ในทุกระดับซึ่งจะทำให้องค์กรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องจนเกิดศักยภาพที่ทันต่อการแข่งขัน ท่ามกลางสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร

3. ความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยให้พนักงานแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามแนวคิดของ Marquardt (1996, p. 21) นั้นมีแนวคิดที่ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

3.1 การเรียนรู้ (learning) หมายถึง การที่องค์กรจะต้องส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนรู้จากการอบรมและการเรียนรู้วิธีการทำงาน ประกอบกับบุคลากรขององค์กรจะต้องมีการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้และวิธีการเรียนรู้ (learning how to learn) ที่มีวิธีการส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถในการคิดและปฏิบัติงานที่สลับซับซ้อนร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ

3.2 การปรับเปลี่ยนองค์กร (organization transformation) หมายถึง ทัศนคติเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ที่ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นที่จะต้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งโครงสร้างสายการบังคับบัญชาต้องไม่มีความซับซ้อน สามารถที่จะมีการแลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้ทั้งในด้านสายงานและข้ามสายงาน มีการทำงานที่จัดองค์กรเป็นเป้าหมายหลัก โดยต้องให้พนักงานทุกคนในองค์กรรับรู้วัฒนธรรมในการเรียนรู้ และให้ความสำคัญในการเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

3.3 การเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร (people empowerment) หมายถึง สมาชิกขององค์กร ซึ่งเป็นแกนหลักขององค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น สมาชิกขององค์กรต้องเป็นผู้นำข้อมูลและปรับเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้เกิดเป็นความรู้ที่มีคุณค่าสำหรับบุคลากรและองค์กร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนในองค์กร รวมถึงลูกค้า คู่ค้า และชุมชนได้มีการเรียนรู้ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายและก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันเพื่อสังคมและชุมชน

3.4 การจัดการความรู้ (knowledge management) หมายถึง การจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยต้องจัดรูปแบบการผสมผสาน โดยการแสวงหาความรู้ (acquired) สร้างองค์ความรู้ (created) จัดเก็บความรู้ (storage) และถ่ายโอนความรู้

(transferred) องค์กรจะเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดการความรู้ ต้องดำเนินไปอย่างมีปฏิสัมพันธ์กัน ทั้งวิธีที่เป็นเชิงรุกและเชิงรับ

3.5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (technology application) หมายถึง องค์ประกอบสำคัญสำหรับการจัดการความรู้ขององค์กร โดยองค์กรจะต้องก่อให้เกิด การใช้และการทำความเข้าใจในเทคโนโลยี ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการเรียนรู้ การค้นพบ การสื่อสาร ของข้อมูลสารสนเทศและคอมพิวเตอร์

4. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ทวีทัศน์ส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ พนักงานระดับทั่วไป พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับ ผู้จัดการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลช่วยในการกำหนดนโยบาย การวางแผนและการดำเนินงาน เพื่อนำพาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอันจะส่งผลสำเร็จ และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน